

2025년도

---

# 관광·레저산업 SQF 기반 과정평가형 자격체계 구축

---

2025. 11



## 연구진

연구책임자 : 최병길 (관광·레저산업인적자원개발위원회 사무총장)  
                  권혁진 (관광·레저산업인적자원개발위원회 책임연구원)  
참여연구원 : 김수연 (관광·레저산업인적자원개발위원회 선임연구원)



# 연구결과 요약

## 1. 서론

### ■ 연구 배경 및 목적

- ISC는 산업 분야의 대표성과 전문성을 갖는 인적자원개발기관으로서 산업의 인력이 직무수행 능력을 갖추고 기업에 원활히 공급될 수 있도록 직업능력개발의 기반이 되는 정보를 구체화하고 체계화할 필요성이 있음
- 관광·레저산업 내 숙박 산업은 인적자원에 대한 의존도가 타 산업에 비해 높아 인적자원관리의 중요성이 크지만 최근 숙박업계 인력난의 심화와 산업현장의 환경 변화에 따라 전문인력의 수급문제와 서비스 품질의 저하 현상을 겪고 있음
- 한편, 국가전문자격과 일학습병행자격을 포함한 숙박 산업 자격제도가 시행되고 있으나 취득자 수가 점차 줄어들면서 실제 산업 현장에서의 통용성 및 실효성 문제가 대두되고 있음
- 이에 대하여 자격제도의 활용도 제고와 실효성 확보를 통한 숙박업 인적자원의 전문역량 강화 및 인력난 해소를 위해 현행 자격제도의 개선점을 찾아 SQF 기반 과정평가형 자격제도의 개발을 제안하고자 함

### ■ 연구 방법 및 절차

- 관광·레저산업분야의 국가자격제도와 일학습병행자격제도의 종류와 현황을 분석하고 국내 및 해외 자격제도의 사례를 심층 분석하기 위해 산업계 대표 유관기관 및 직업교육훈련기관을 대상으로 자문회의를 진행하였음
- 현행 숙박분야 국가전문자격의 직무 및 역량의 연계 여부 파악을 위해 최근 5개년(2019-2023) ‘호텔서비스사’의 호텔실무 과목 시험문제를 심층 분석하여 NCS 능력단위별 문제 개수를 취합하고 관련 세분류를 유형화하였음
- 가이드를 바탕으로 한 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 설계를 위한 다섯 차례의 산업 및 교육계 전문가 개발회의를 거쳐 교육훈련, 평가, 출제 기준을 도출하였음
- 추가적으로 교육기관에서 SQF 기반 과정평가형 자격 제도를 활용하기 위해 미연계된 교육기관의 교육과정에 대한 SQF 역량인정을 추가로 시행하였음

**<연구 수행 절차>**

구분	내용	방법
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업 배경 및 목적 수립</li> <li>• 사업 추진 방법 설계</li> </ul>	← -
2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광·레저산업 자격제도 분석</li> <li>• 관광·레저산업 자격 배출 현황 분석</li> <li>• 해외 자격 사례 분석 (미국, 싱가포르)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌조사</li> <li>• 전문가 자문회의</li> </ul>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 숙박업 자격제도 세부 분석</li> <li>• 숙박업 과정평가형 자격 설계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제분석</li> <li>• 직무분석</li> <li>• 전문가 개발회의</li> </ul>
4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 결론 및 활용방안</li> <li>• ISC의 역할</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 자문회의</li> </ul>
5단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격 확산을 위한 SQF 역량인정 추가 시행</li> <li>• 자격의 활성화 기반 마련을 위한 5개 기관 및 기업 업무협약 및 간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분석회의, 검토위원회</li> <li>• 업무협약</li> <li>• 간담회</li> </ul>

## 2. 자격제도 현황

### ■ 관광·레저분야 국가자격제도

- 관광종사원 자격제도에는 『관광진흥법』에 근거하여 관광통역안내사, 국내여행안내사, 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사라는 국가전문자격과 이외 동일 법령에 근거한 국가기술자격인 국외여행인솔자, 국가기술자격인 컨벤션기획사 1,2급과 국제의료관광코디네이터가 있음

**<관광·레저분야 국가자격제도>**

자격제도	업종	자격명	관련 부처
국가전문자격	여행업	관광통역안내사	문화체육관광부
		국내여행안내사	
		국외여행인솔자	
	숙박업	호텔경영사	
		호텔관리사	
		호텔서비스사	
국가기술자격	컨벤션업	컨벤션기획사1급	보건복지부, 문화체육관광부
		컨벤션기획사2급	
	의료관광업	국제의료관광코디네이터	

- 그 중에서도 숙박업 국가자격제도는 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사가 있으며 호텔경영사와 호텔관리사는 응시자격에 경력 및 취득자격, 전공 등을 규정한 반면 호텔서비스사는 따로 제한을 두지 않음

〈호텔경영사·관리사·서비스사 자격시험 검정과목〉

구분	검정과목 (배점비율)		
	호텔경영사	호텔관리사	호텔서비스사
제1차 시험	관광법규(10%)	관광법규 (30%)	관광법규 (30%)
	호텔회계론(30%)	관광학개론 (30%)	호텔실무 (70%)
	호텔인사 및 조직관리론(30%)	호텔관리론 (40%)	-
	호텔마케팅론(30%)	-	-
제2차 시험	<ul style="list-style-type: none"> <li>제1면접(영어면접): 발음, 억양, 표현의 정확성 등 해당 외국어 구사능력</li> <li>제2면접(호텔실무상식면접): 호텔관련 전문 지식 및 각종 상황대처 능력 등</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>면접시험 : 국가관·사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성 등</li> </ul>

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보 (<http://www.q-net.or.kr>)

- 관광·레저분야 국가자격제도의 최근 5개년 취득자 수는 총 22,520명임

〈관광·레저산업 국가자격제도 취득자 추이(2019년~2023년)〉

(단위: 명)

구분	2019	2020	2021	2022	2023	합계
국내여행안내사	874	777	593	516	524	3,284
관광통역안내사	1,478	1,327	881	790	770	5,246
국외여행인솔자	4,002	1,610	1,991	1,518	1,893	11,014
호텔경영사	-	3	3	2	-	8
호텔관리사	14	22	17	12	18	83
호텔서비스사	171	159	150	102	93	675
컨벤션기획사1급	-	-	2	-	-	2
컨벤션기획사2급 (검정형)	310	538	369	163	216	1,596
국제의료관광코디네이터	113	162	161	102	74	612
총계	6,962	4,598	4,167	3,205	3,588	22,520

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보 (<http://www.q-net.or.kr>)

■ 관광·레저분야 일학습병행자격

- 관광·레저분야 일학습병행 실시 직종은 NCS 대분류 12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠의 중분류 03. 관광·레저에 포함되어 총 13개임

**<관광.레저분야 일학습병행 직종 및 종목>**

대-중분류	소분류	직종명	종목명
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠 - 03. 관광·레저	01. 여행서비스	여행상품기획	여행상품기획_L5
		여행상품상담	여행상품상담_L4
		여행안내	여행안내_L3
		항공객실서비스	항공객실서비스_L3
	02. 숙박서비스	호텔객실서비스	호텔객실서비스_L3
		호텔관리	호텔관리_L5
		호텔식음료서비스	호텔식음료서비스_L3
	03. 컨벤션	컨벤션기획	컨벤션기획_L3
			컨벤션기획_L5
	04. 관광레저서비스	유원시설 운영관리	유원시설 운영관리_L3
		카지노기획개발	카지노기획개발_L4
		카지노딜러	카지노딜러_L3
크루즈운영관리		크루즈운영관리_L4	

자료: 고용노동부(2023), 일학습병행 직종 및 직종별 교육훈련기준(고용노동부 고시 제2023-16호) 참고하여 연구자 작성

○ 관광.레저분야 일학습병행자격제도의 최근 3개년 취득자 수는 총 167명임

**<관광.레저 분야 일학습병행자격 취득자 현황>**

(단위: 명)

구분	2021년		2022년		2023년		합계	
	응시자	합격자	응시자	합격자	응시자	합격자	응시자	합격자
여행상품기획_L5	-	-	-	-	-	-	-	-
여행상품상담_L4	-	-	-	-	-	-	-	-
여행안내_L3	-	-	-	-	-	-	-	-
항공객실서비스_L3	-	-	-	-	-	-	-	-
호텔관리_L5	38	2	26	1	45	1	109	4
호텔객실서비스_L3	29	23	31	21	28	24	88	68
호텔식음료서비스_L3	3	-	80	27	63	38	146	65
컨벤션기획_L5	-	-	1	1	-	-	1	1
컨벤션기획_L3	-	-	1	-	2	-	3	-
카지노기획개발_L4	-	-	-	-	-	-	-	-
카지노딜러_L3	-	-	-	-	-	-	-	-
크루즈운영관리_L4	-	-	-	-	-	-	-	-
유원시설운영관리_L3	7	2	17	7	25	20	49	29
총계	77	27	156	57	163	83	396	167

자료: 일학습병행자격 홈페이지 참고 후 재작성(<https://c.q-net.or.kr>)

## ■ 관광.레저분야 과정평가형자격

- 관광.레저분야의 과정평가형 자격인 컨벤션기획사 2급 과정평가형 자격은 개최하는데 필요한 회의, 전시, 이벤트 기획 및 운영, 참가자 관리 및 마케팅, 부대행사 운영 등의 직무를 수행할 수 있는 인력의 양성을 목표로 교육.훈련 과정을 운영하여 자격을 취득할 수 있도록 하고 있음

### <과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 교육.훈련과정 목표>

과정명	교육.훈련 목표
컨벤션기획사2급 과정	회의를 개최하는데 필요한 회의, 전시, 이벤트 기획 및 운영, 참가자 관리 및 마케팅, 부대행사 운영 등의 직무를 수행할 수 있는 인력을 양성

자료: 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육.훈련과정 편성기준

### <과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 필수 능력단위>

연번	능력단위 코드	능력단위명(세분류명)	수준	최소 교육.훈련 시간
1	1203030106_17v2	회의 프로그램 설계 (회의기획)	5	30시간
2	1203030111_17v2	회의 현장조성 (회의기획)	4	30시간
3	1203030112_13v1	회의 위기관리 (회의기획)	5	15시간
4	1203030114_17v3	회의 등록 및 숙박 관리 (회의기획)	3	15시간
5	1203030115_17v3	의전·수송·관광·식음료 관리 (회의기획)	3	30시간
6	1203030116_17v2	회의 홍보 및 마케팅 (회의기획)	5	30시간
7	1203030204_17v2	전시회 참가업체유치 관리 (전시기획)	5	15시간
8	1203030211_17v2	전시회 공식·부대행사 기획·운영 (전시기획)	5	15시간
9	1203030216_17v2	전시회 현장 운영 계획 및 관리 (전시기획)	5	30시간
10	1203030304_17v2	이벤트 현장 연출 (이벤트기획)	7	60시간
11	1203030305_13v1	이벤트 영상 제작 기획·관리 (이벤트기획)	5	15시간

자료: 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육.훈련과정 편성기준

〈컨벤션기획사 2급 과정평가형 응시자 및 합격자 현황〉

(단위: 명, %)

구분	응시	합격	합격률(%)
2023	13	13	100
2022	9	3	33.3
2021	4	4	100
2020	-	-	-
2019	-	-	-
총계	26	20	76.9

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

■ **관광.레저분야 해외자격 사례**

- 미국 호텔 및 숙박 협회(AHLA)는 1953년 설립되어 호텔 업계를 대표하는 미국의 최대 호텔 민간 협회로, 산하에 미국 호텔 및 숙박 교육기관(AHLEI)을 설립하여 다양한 교육 프로그램과 자격제도를 운영하여 커리큘럼을 제공하고 있음
- 싱가포르 스킬스퓨처 기관(SSG)은 직업 교육 및 훈련을 담당하는 교육부의 산하 기관으로 개인의 역량 개발 경로로서 WSQ(Workforce Skill Qualification) 자격제도의 운영을 통해 국가적 역량 표준을 제공하고 있음
- 싱가포르 교육.훈련기관에서는 WSQ와 기술 프레임워크(Skills Framework)를 바탕으로 단계별 교육.훈련과정을 운영하고 있으며, 관광.레저분야 관련 교육.훈련 기관은 SIH(Singapore Institute of Hospitality)와 SHATEC(Singapore Hotel and Tourism Education Centre) 등이 있음
- 국내외 자격제도를 비교하면 운영 주체, 운영 방법에 있어 각기 다른 특징을 가지며 국가별로 비슷하면서도 상이한 자격 운영 체계를 갖추고 있음

〈국내외 관광.레저분야 자격제도 비교〉

구분	미국	싱가포르	한국
운영기관	• 협회	• 국가기관	• 국가기관
운영방법	• 평가 수행	• 교육 이수 • 실습(파트타임)	• 평가 수행 • 교육 이수
특징	• 직무와 수준별 전문역량 습득 가능하도록 자격제도 분리하여 운영	• 국가 자격 체계를 기반으로 다수 교육기관에서 과정 운영하여 자격 수여	• 국가전문자격 및 국가기술자격으로 구분 • 근로와 학습을 병행하여 자격부여 형태 공존

### 3. 분석 및 설계

#### ■ 분석 개요

- 관광.레저ISC는 2020년부터 산업별 직무맵과 SQF(직무역량체계, 역량인정방안)를 차례대로 구축하여 산업의 직무 표준 체계의 기반을 마련하고 있음
- 2022년 숙박업의 직무맵과 2023년 SQF 직무역량체계가 개발되었고, 이를 기반으로 2024년 SQF 역량인정방안까지 마련되어 숙박업 단계별 SQF 구축이 완료됨에 따라 숙박업의 SQF 직무 기반의 자격제도를 구축하고자 함
- 구축에 앞서 숙박업계의 신규 인력 채용난과 전문역량 강화 문제가 대두됨에 따라 입문 수준의 역량을 요구하는 자격제도를 우선적으로 점검하고, 이를 바탕으로 호텔 서비스사 자격제도와 숙박업 L3수준의 일학습병행자격제도에 대한 직무 중심 연계 분석을 수행하고자 함

#### ■ 분석 내용

- 호텔서비스사 자격제도의 1차 필기 시험 50문항 중 관광법규 과목을 제외한 호텔 실무 과목의 35문항의 내용을 중심으로 최근 5개년치 기출문제를 분석하여 NCS 능력단위 및 능력단위요소, 수행준거, 지식.기술.태도 등과 비교하였음 (엄격한 연계방식 적용)
- 분석 결과에 따르면, NCS 세분류를 기준으로 「02.객실관리」, 「03. 부대시설관리」의 비중이 대체로 80% 이상을 차지하고 있음

〈호텔서비스사 최근 5개년 1차 시험(호텔실무) 내 NCS 세분류 연계도〉

NCS 세분류	2019		2020		2021		2022		2023	
	개수	비율	개수	비율	개수	비율	개수	비율	개수	비율
01. 숙박기획개발	1	2.86%	1	2.86%	1	2.86%	-	-	1	2.86%
02. 객실관리	11	31.43%	8	22.86%	9	25.71%	8	22.86%	7	20.00%
03. 부대시설관리	19	54.29%	21	60.00%	19	54.29%	20	57.14%	24	68.57%
04. 연회관리	1	2.86%	1	2.86%	2	5.71%	-	-	1	2.86%
05. 접객서비스	1	2.89%	2	5.71%	2	5.71%	5	14.29%	1	2.86%
호텔 기본 상식	2	5.71%	2	5.71%	2	5.71%	2	5.71%	1	2.86%

- 가장 많은 문항이 출제된 NCS 세분류 「02.객실관리」, 「03.부대시설관리」와 「05.접객서비스」를 기준으로 숙박업 SQF ‘프론트오피스(3-4)’ 직무와 F&B서비스(2-3)’ 직무가 연계될 수 있어 분석 범위를 설정하였음
- 5개년 호텔실무 과목 175문항 중 SQF 직무에 해당하는 문항은 109문항으로 약 62%에 해당하는 비중으로 직무와 연계된 문제가 출제되었음을 확인할 수 있음

〈호텔서비스사 최근 5개년 1차 시험(호텔실무) 내 SQF 직무 연계도〉

NCS 세분류	NCS 능력단위	문항 수	SQF 직무	문항 수	비율*
05. 접객서비스	도어 데스크	1	프론트오피스(3)	7	4.00%
	벨 데스크	2			
	컨시어지(concierge)	1			
	귀빈층라운지(EFL)	3			
02. 객실관리	객실 예약 관리	12	프론트오피스(4)	18	10.29%
	체크인(Check In)	2			
	재실(In-house) 고객 관리	2			
	체크아웃(Check Out)정산	2			
03. 부대시설관리	식음료 업장 운영	4	F&B서비스(2)	4	2.29%
	호텔 레스토랑 서비스	38	F&B서비스(3)	80	45.71%
	호텔 음료 서비스	42			
			합계	109	62.29%

주) \*는 5개년 호텔실무 과목 175문항에 비교한 수치임

- 범위를 설정한 SQF 직무별 직무역량의 호텔서비스사 출제여부를 기준으로 검증한 직무 포함도는 약 60% 이상으로, 최근 5년 호텔서비스사 1차 시험(호텔실무)의 내용은 프론트오피스 2-4수준의 직무, F&B서비스 2-3수준의 직무를 포함하고 있음

〈호텔서비스사 최근 5개년 1차 시험(호텔실무) 내 SQF 직무 포함도〉

SQF 직무	NCS 능력단위	출제 여부	직무역량 포함도
프론트오피스 (2수준)	도어 데스크*	○	66.67%
	벨 데스크*	○	
	고객 서비스 센터	X	
프론트오피스 (3수준)	도어 데스크	○	83.33%
	벨 데스크	○	
	컨시어지(concierge)	○	
	귀빈층라운지(EFL)*	○	
	고객 서비스 센터	X	
	체크인(Check In)	○	
프론트오피스 (4수준)	GRO(Guest Relations Officer)	X	66.67%
	객실 예약 관리*	○	
	체크인(Check In)	○	
	재실(In-house) 고객 관리	○	
	객실 일일 마감	X	
	체크아웃(Check Out)정산	○	
F&B서비스 (2수준)	식음료 업장 운영	○	100%
F&B서비스 (3수준)	호텔 레스토랑 서비스	○	100%
	호텔 음료 서비스	○	
	음료 특성 분석*	X	
	칵테일 조주실무*	X	

주) \*는 선택 능력단위로, 출제되지 않은 경우 포함도 계산에서 제외함

- 일학습병행자격 호텔객실서비스\_L3의 편성된 필수능력단위는 숙박업 SQF 직무 중 프론트오피스 2-4수준의 직무가 60% 이상 포함 연계되는 것을 확인하였음

**<호텔객실서비스\_L3 내 SQF 직무 포함도>**

SQF 직무	NCS 능력단위(직무역량)	편성 여부	직무역량 포함도
프론트오피스 (2수준)	도어 데스크*	X	66.67%
	벨 데스크*	O	
	고객 서비스 센터	X	
프론트오피스 (3수준)	도어 데스크	X	66.67%
	벨 데스크	O	
	컨시어지(concierge)	O	
	귀빈층라운지(EFL)*	O	
	고객 서비스 센터	X	
	체크인(Check In)	O	
프론트오피스 (4수준)	GRO(Guest Relations Officer)	O	100%
	객실 예약 관리*	O	
	체크인(Check In)	O	
	재실(In-house) 고객 관리	O	
	객실 일일 마감	O	
	체크아웃(Check Out)정산	O	

주) \*는 선택 능력단위로, 출제되지 않은 경우 포함도 계산에서 제외함

- 일학습병행자격 호텔식음료서비스\_L3의 편성된 필수능력단위는 숙박업 SQF 직무 중 F&B서비스 2-3수준의 직무가 100%로 포함 연계되는 것을 확인하였음

**<호텔식음료서비스\_L3 내 SQF 직무 포함도>**

SQF 직무	NCS 능력단위(직무역량)	편성 여부	직무역량 포함도
F&B서비스 (2수준)	식음료 업장 운영	O	100%
F&B서비스 (3수준)	호텔 레스토랑 서비스	O	100%
	호텔 음료 서비스	O	
	음료 특성 분석*	X	
	칵테일 조주실무*	X	

주) \*는 선택 능력단위로, 출제되지 않은 경우 포함도 계산에서 제외함

자료: 연구자 작성

## ■ 설계 개요

- 현행 숙박업 자격제도의 SQF 직무 연계도 분석을 통해 호텔서비스사의 경우 프론트 오피스 직무와 F&B서비스 직무의 내용이 혼합되어 있는 반면, 일학습병행자격의 경우 프론트오피스 직무와 F&B서비스 직무가 연계되는 자격이 따로 존재하다는 것을 파악하였음
- 한편, 산업계 및 교육계 자문회의를 통해 현행 자격제도의 문제점과 연계방안에 대한 논의를 진행하여 개선점을 도출하고, 자격의 설계 방향성 설정 및 현행 가이드에 따른 기준 설계를 논의하였음
- 논의 결과, 객실분야와 F&B분야를 분리하여 숙박업 과정평가형 자격 ‘호텔객실서비스사’와 ‘호텔식음료서비스사’를 설계하고자 하였으며, 그 중에서도 ‘호텔식음료서비스사’의 자격제도 구축이 시급하다는 전문가 의견에 따라 구체적 설계를 진행하였음

### 〈숙박분야 과정평가형 자격 방향성〉

과정평가형 자격	포괄 직무	NCS 세분류
호텔객실서비스사	프론트오피스	객실관리 / 접객서비스
호텔식음료서비스사	F&B서비스	부대시설관리

## ■ 설계 내용

### 1) 교육.훈련 편성 기준

- 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격제도 호텔식음료서비스사의 필수 능력단위는 SQF의 F&B서비스(2수준-3수준) 직무 명세서에 해당하는 3개의 필수 능력단위, 2개의 선택 능력단위를 참고하여 선정하였으며, 능력단위별 내부평가 내용 및 방법을 설계하였음

### 〈호텔식음료서비스사(안) 교육.훈련과정 목표〉

과정명	교육.훈련 목표
호텔식음료서비스사	식음업장 이용 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 고객 및 업장 관리 등을 수행하는 직무를 수행할 수 있는 인력을 양성

**<호텔식음료서비스사(안) 필수 능력단위>**

연번	능력단위 코드	능력단위명(세분류명)	수준	최소 교육, 훈련 시간
1	1203020301_24v3	식음료 업장 운영 (부대시설관리)	2	20
2	1203020302_24v3	호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)	3	45
3	1203020303_24v3	호텔 음료 서비스 (부대시설관리)	3	45
4	1301020402_23v4	음료 특성 분석 (바텐더)	3	40
5	1301020411_23v4	칵테일 조주 실무 (바텐더)	3	40

**<호텔식음료서비스사(안) 내부평가 범위 및 방법>**

능력단위코드	능력단위명 (세분류명)	주요 평가내용 (능력단위 요소)	내부평가 방법
1203020301_24v3	식음료 업장 운영 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설물 점검하기</li> <li>• 위생 점검하기</li> <li>• 예약 현황 파악하기</li> <li>• 식음료 이용요금 계산하기</li> <li>• 영업 마감하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서술형시험</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020302_24v3	호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)	<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 제공하기</li> <li>• 테이블 재정리하기</li> <li>• 고객 환송하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 일지/저널</li> <li>• 역할연기</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020303_24v3	호텔 음료 서비스 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음료 준비하기</li> <li>• 음료 기물 준비하기</li> <li>• 음료 제조하기</li> <li>• 음료 제공하기</li> <li>• 음료재고 관리하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 평가자 체크리스트</li> <li>• 역할연기</li> <li>• 구두발표</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020307_24v2	식음료 메뉴기획 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신상품 기획하기</li> <li>• 메뉴 구성하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 평가자 체크리스트</li> </ul>
1301020402_23v4	음료 특성 분석 (바텐더)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음료 특성 파악하기</li> <li>• 음료 분류하기</li> <li>• 음료 활용하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가자 체크리스트</li> </ul>
1301020411_23v4	칵테일 조주 실무 (바텐더)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 칵테일 조주하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가자 체크리스트</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>

○ 이외 세부 내용은 과정평가형 자격제도 양식에 맞춰 내용을 정리하였음

## 2) 출제 기준

- ‘호텔식음서비스사’ 는 SQF 명세서를 기반으로 F&B서비스 2수준 직무, F&B서비스 3수준 직무에 해당하는 능력단위 및 요소를 포함시켰음

### 〈호텔식음료서비스사 출제기준〉

직무 분야	12.이용·숙박·여행·오락·스포츠	중직무 분야	123.숙박·여행·오락·스포츠	자격 종목	호텔식음료서비스사	적용 기간	-	
○ 직무내용 : 식음업장 이용 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 고객 및 업장 관리 등을 수행하는 직무를 수행								
* 내부평가 방법은 종목별 편성기준에 제시된 내부평가 방법 중, 기관이 적합한 방법으로 1가지 이상 적용								
평가방법	1차	지필 평가	문제수	1차	15문항	평가시간	1차	30분
		면접 평가		2차	3문항		2차	20분
	2차	실기 평가		2차	1문항		2차	10분
주요항목			세부항목			(세세항목은 요약 생략)		
식음료 업장 운영 (부대시설관리)			1.시설물 점검하기			...		
			2.위생 점검하기					
			3.예약 현황 파악하기					
			4.식음료 이용요금 계산하기					
			5.영업 마감하기					
호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)			1.기물 준비하기					
			2.테이블 세팅하기					
			3.고객 예약 응대하기					
			4.고객 영접하기					
			5.메뉴 추천하기					
			6.메뉴 주문받기					
			7.음식 제공하기					
			8.테이블 재정리하기					
			9.고객 환송하기					
호텔 음료 서비스 (부대시설관리)			1.음료 준비하기					
			2.음료 기물 준비하기					
			3.음료 제조하기					
			4.음료 제공하기					
			5.음료재고 관리하기					
음료 특성 분석 (바텐더)			1.음료 특성 파악하기					
			2.음료 분류하기					
			3.음료 활용하기					
칵테일 조주실무 (바텐더)			1.칵테일 조주하기					

### 3) 평가 기준

- ‘호텔식음료서비스사’ 는 능력단위에 따라 평가 주제를 설정하고, 평가요소별 활용할 수 있는 평가유형을 설계하였음

〈호텔식음료서비스사 평가기준〉

자격 종목		호텔식음료서비스사		적용 기간	-
주요 항목					
No.	능력단위 위분류 번호	능력단위 명 칭	필수/ 선택	평가 주제	평가 방법
1	120302 0301_1 9v2	식음료 업장 운영	필수	시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행하는 능력을 평가하기 위함	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
2	120302 0302_1 9v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	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 능력을 평가하기 위함	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
3	120302 0303_1 9v2	호텔 음료 서비스	필수	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 제공하는 능력을 평가하기 위함	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
4	130102 0402_2 3v4	음료 특성 분석	선택	다양한 음료의 특성을 파악분류하고 조주에 활용하는 능력을 평가하기 위함	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식 <input checked="" type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
5	130102 0411_2 3v4	칵테일 조주 실무	선택	표준레시피에 따라 칵테일을 조주하고 관능평가를 수행하는 능력을 평가하기 위함	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input checked="" type="checkbox"/> 실습형

평가 주제	시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행하는 능력을 평가하기 위함	능력단위	식음료 업장 운영 (1203020301_19v2)
평가요소		활용 평가유형	
1	시설물 점검 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	
2	업장 정리정돈 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	
3	위생 점검 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	
4	예약 현황 파악 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	
5	식음료 이용 요금 계산 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	
6	운영 자금 관리 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	
7	영업 마감 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식 <input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형	

...

4) 문제 출제

- 평가요소별 활용할 수 있는 평가유형에 맞추어 실제 자격제도 평가 문제 예시를 지필 평가 15문제, 면접 평가 3문제, 실기 평가 1문제를 설계하였음

<호텔식음료서비스사 문제예시>

지필평가	
능력단위	식음료 업장 운영 (1203020301_19v2)

1. 다음은 POS 시스템에 대한 설명으로 옳으면 ○, 틀리면 X를 ( )안에 써넣으시오.

업장에서의 각종 거래 발생과 동시에 데이터를 서버에 입력하고 필요한 정보를 즉시 수록하고 실시간으로 파악하여 활용할 수 있다 ..... ( )

...

면접평가	
능력단위	음료 특성 분석 (1301020402_23v4)

1. 술의 3가지 분류에 대해 설명하십시오.

...

실기평가	
능력단위	칵테일 조주실무 (1301020411_23v4)

제1과제 칵테일 조주 및 서비스

1. 요구사항  
 가. 제시된 칵테일 2가지를 완성하십시오.  
 나. 제공된 도구와 재료만 사용합니다.  
 다. 작업 과정 중 위생과 청결에 주의해서 작업을 진행합니다.

2. 요구사항  
 가. 완성된 칵테일을 고객에서 서비스하십시오.  
 나. 칵테일 유래, 레시피, 가니쉬, 조주법, 글라스에 대해 설명합니다.  
 다. 메뉴 페어링, 맛에 대해 설명합니다.

## 5) 채점 기준

- 설계한 평가 문제에 대한 채점 기준을 설계하였음

### <호텔식음료서비스사 채점기준>

평가	문항 번호	채점 기준	점수
지필	1	정답: ○ 옳으면 10점, 기타 0점	10
...			
면접	1	① 발효주(Fermented Liquor): 원재료에 함유된 당분 성분을 이용하여 알코올 발효가 끝난 술덧 자체를 제성하거나 여과하여 만든 주류 ② 증류주(Distilled Liquor): 알코올 도수가 5~15% ABV로 낮은 포도주나 맥주 같은 발효주를 증류 장치(Still)를 이용하여 알코올 도수를 높여 만든 주류 ③ 혼성주(Compounded Liquor): 곡물이나 과실을 원료로 발효·증류하여 얻은 증류주에 과실이나 약초의 향미와 당분을 첨가하여 만든 주류  3가지 모두 옳으면 40점, 2가지만 옳으면 25점, 1가지만 옳으면 10점, 기타 0점	40
...			
실기	1	칵테일 표준 레시피와 채점표를 참고하여 채점	100

## 4. 결론

### ■ (활성화 방안) 실무 역량 함양 자격제도의 실효성 제고

- 현행 숙박업 국가전문자격은 산업에 대한 포괄적 지식과 역량에 대한 평가가 이루어지는데, 이러한 문제점은 검정형 평가에 기반한 자격체계 평가방법 상의 한계로 보이며, 자격 활성화를 위해 서비스 기술에 적합한 평가방법의 개선이 필요함
- 예를 들어, 직무역량(능력단위)의 수행준거 및 실제 직무 역할 지침에 따른 역할놀이(role-play)를 통해 상황별 대응 방법과 언어 사용을 함께 평가하는 등 보다 실무적 역량을 직접적으로 확인할 수 있는 평가방법의 설계가 효과적일 것으로 보임
- 이를 위해 개발하는 SQF 직무 기반 과정평가형 자격제도는 직무의 연계로서 산업의 현장성을 강화하고 과정평가로서 단순 이론 지식에서 벗어나 실제적인 업무 역량을 향상시켜 취득자의 실무 적응도 및 기업 내 효용성을 강화할 수 있을 것으로 기대함

## ■ (활성화 방안) 자격 취득 동기 부여 및 위상 강화

- 현재 시행되고 있는 숙박업 자격제도의 취득자 수는 매우 저조하여 실제 산업현장에서 인증 기능의 제 역할을 하지 못하고 있기에 취득 활성화 및 기능 강화를 위한 방안으로 기업, 구직자, 교육기관으로 구성된 자격체계 이해관계자 간 혜택에 집중함으로써 자격 취득의 선순환 체계를 구축하여야 함
- 예를 들어, 기업이 자격제도를 수용하여 취득자에게 부여하는 수당, 승진 등의 혜택은 구직자에게 자격 취득 동기를 부여하고, 교육기관의 자격 기반 교육과정 운영으로 전문인력 배출을 활성화시켜 교육계와 산업계 간 상호 보완적이고 긴밀한 협력 관계를 구축할 수 있음
- 이를 위해 정부 차원에서 자격 보유 인원 및 과정 운영에 대한 정책적 지원으로 자격제도의 활성화를 위한 환경 조성이 필요할 것이며, 궁극적으로 구직자의 동기 강화는 자격제도 자체의 위상 강화로 이어져 선순환적인 활성화 방안이 될 수 있음
- 더하여, 이미 존재하고 있는 ‘조주기능사’ 자격제도와 유사한 일부 능력단위가 포함되어 있어 자격 취득자의 피로도를 낮추기 위한 작업평가에 한해 조주기능사 자격 보유자에게 부가적인 혜택 부여 등을 고려해볼 수 있음

## ■ (ISC 역할) 산업 내 인적자원 직무역량 인증 기관

- 관광.레저산업 인적자원개발위원회는 산업 내 인적자원 직무역량의 기준 체계를 마련함으로써 이를 활용한 자격제도의 개발로 업계 전문인력을 인증하고 평가할 수 있는 가이드를 제공할 수 있음
- 전문인력의 직무역량에 대한 인증 기능을 제고함으로써 자격제도가 비전공자의 진입 경로로써 작용하고 이후 직무 수준별로 마련된 체계는 경력 개발 방안으로 제시됨에 따라 업계 인력난 해소에 기여할 수 있음
- 기업은 이를 바탕으로 승진.이동.배치.교육.훈련 등 직무 중심의 인사 관리체계를 구축하여 전문인력을 양성하고 기업 내 유지시킴으로써 산업 경쟁력이 강화될 수 있음
- 교육기관은 일관되고 신뢰성 있는 기준에 따른 교육과정 운영을 통해 전문인력을 배출하고, 구직자 및 재직자는 개인의 경력개발 경로를 설정하여 역량 함양을 통한 노동시장에서의 경쟁력을 향상시킬 수 있음

## ■ (ISC 역할) 업계 인적자원 기준 체계의 통일성 부여

- 국가자격과 일학습병행자격의 연계를 기반으로 한 과정평가형 자격의 개발은 산업 내 분리된 자격제도를 보완하고 통합할 수 있어 업계 인적자원 개발·관리 제도의 일관성 및 통일성을 부여할 수 있음
- 입직 단계의 자격인 호텔서비스사 자격제도와 호텔객실서비스\_L3, 호텔식음료서비스\_L3의 연계에 이어 추후 호텔관리사 자격제도와 호텔관리\_L5의 연계방안, 그리고 호텔관리사 자격제도의 관리방안과 관련한 심도 있는 고민이 필요함
- ISC는 기업과 교육기관, 그리고 구직자 및 재직자를 연결하는 인적자원개발 대표 기관으로서 산업 내 단계별 자격제도의 구축 및 개선으로 통일된 산업현장 맞춤형 인적자원 기준체계를 보편화할 수 있는 환경을 조성해야 함

# 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
1. 연구 배경 및 목적 .....	1
2. 연구 방법 .....	2
제 2 장 자격제도 현황 .....	3
1. 관광.레저분야 자격제도 현황 .....	3
2. 관광.레저분야 자격 배출 현황 .....	16
3. 해외 자격제도 사례 .....	26
제 3 장 숙박업 자격제도 분석 .....	40
1. 숙박분야 자격제도 세부 분석 .....	40
2. 숙박분야 자격제도 개선 방향 설정 .....	60
제 4 장 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 설계 .....	63
1. 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 기준 수립 .....	63
2. 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 문제 출제 .....	80
제 5 장 결론 .....	94
1. SQF 직무 기반 자격 활성화 방안 .....	94
2. ISC의 역할 .....	95
참고문헌 .....	97
부록: SQF 역량인정방안 추가 시행 .....	98

# 표 목 차

[표 1-1] 연구 수행 절차 .....	2
[표 2-1] 관광·레저분야 국가자격제도 .....	4
[표 2-2] 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격시험 검정과목 .....	5
[표 2-3] 해외여행인솔자 교육 과정 .....	5
[표 2-4] 호텔경영사·관리사·서비스사 자격시험 검정과목 .....	6
[표 2-5] 컨벤션기획사 자격시험 검정과목 .....	7
[표 2-6] 국제의료관광코디네이터 자격시험 검정과목 .....	8
[표 2-7] 관광·레저분야 일학습병행 직종 및 종목 .....	10
[표 2-8] 국가기술자격의 검정형 및 과정평가형 비교 .....	11
[표 2-9] 과정평가형 자격 내부 및 외부평가 제도 .....	12
[표 2-10] 과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 교육·훈련과정 목표 .....	12
[표 2-11] 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련 기준시간 .....	13
[표 2-12] 과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 필수 능력단위 .....	13
[표 2-13] 과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 내부평가 범위 및 방법 .....	14
[표 2-14] 국내여행안내사 자격제도 취득자 배출 현황 .....	16
[표 2-15] 관광통역안내사 자격제도 취득자 배출 현황 .....	17
[표 2-16] 관광통역안내사 필기시험 합격 현황 .....	17
[표 2-17] 연도별 해외여행인솔자 취득자 배출 현황 .....	18
[표 2-18] 호텔경영사 취득자 배출 현황 .....	18
[표 2-19] 호텔관리사 취득자 배출 현황 .....	19
[표 2-20] 호텔서비스사 취득자 배출 현황 .....	19
[표 2-21] 컨벤션기획사 1급 취득자 배출 현황 .....	20

[표 2-22] 컨벤션기획사 2급 취득자 배출 현황 .....	21
[표 2-23] 컨벤션기획사 2급 과정평가형 응시자 및 합격자 현황 .....	21
[표 2-24] 국제의료관광코디네이터 취득자 배출 현황 .....	22
[표 2-25] 관광&#8231;레저산업 국가자격제도 취득자 추이(2019년~2023년) .....	23
[표 2-26] 관광&#8231;레저 분야 일학습병행자격 취득자 현황 .....	25
[표 2-27] CHA 자격제도 교과목 내용 .....	28
[표 2-28] CHA 자격제도 평가 내용 .....	29
[표 2-29] CRDE 자격제도 평가 내용 .....	30
[표 2-30] CFBE 자격제도 평가 내용 .....	30
[표 2-31] CHHE 자격제도 평가 내용 .....	31
[표 2-32] CHM 자격제도 평가 내용 .....	32
[표 2-33] CHS 자격제도 평가 내용 .....	32
[표 2-34] WSQ 호텔 및 숙박 서비스 기술 프레임워크 프로그램 .....	35
[표 2-35] WSQ 기본 인증 자격 .....	37
[표 2-36] WSQ 고등 인증 자격 .....	38
[표 2-37] WSQ 디플로마 자격 .....	38
[표 2-38] 국내외 관광&#8228;레저분야 자격제도 비교 .....	39
[표 3-1] 숙박업 자격제도 현황 및 활성화 방안 검토 FGI 회의 .....	40
[표 3-2] 호텔서비스사 자격제도 개요 .....	41
[표 3-3] 호텔객실서비스_L3 평가 개요 .....	42
[표 3-4] 호텔식음료서비스_L3 평가 개요 .....	42
[표 3-5] 엄격한 연계방식과 느슨한 연계방식의 비교 .....	44
[표 3-6] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 분석 (16번 문제) 예시 .....	44

[표 3-7] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 분석 (38번 문제) 예시	45
[표 3-8] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석 예시-1	45
[표 3-9] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석 예시-2	46
[표 3-10] 호텔객실서비스_L3 필수능력단위	47
[표 3-11] 호텔식음료서비스_L3 필수능력단위	48
[표 3-12] 일학습병행자격 필수능력단위 분석 예시 (호텔객실서비스_L3)	48
[표 3-13] 2019년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석	50
[표 3-14] 2020년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석	51
[표 3-15] 2021년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석	52
[표 3-16] 2022년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석	53
[표 3-17] 2023년 호텔서비스사 문제 세부분석	54
[표 3-18] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 문제 내 NCS 능력단위 연계도	55
[표 3-19] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 1차 시험(호텔실무) 내 NCS 세분류 연계도	55
[표 3-20] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 1차 시험(호텔실무) 내 SQF 직무 연계도	57
[표 3-21] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 1차 시험(호텔실무) 내 SQF 직무 포함도	58
[표 3-22] 호텔객실서비스_L3 내 SQF 직무 포함도	59
[표 3-23] 호텔식음료서비스_L3 내 SQF 직무 포함도	59
[표 3-24] 호텔서비스사 및 일학습병행자격(L3)과 SQF 직무 연계	60
[표 3-25] 호텔서비스사 및 일학습병행자격(L3)의 개선점 도출	60
[표 3-26] 숙박분야 자격제도 설계 방법	61
[표 3-27] 분리형 및 통합형 설계방안 논의 내용	61
[표 3-28] 숙박분야 과정평가형 자격 종류	62
[표 4-1] 호텔식음료서비스사 교육&#8228;훈련과정 목표	64

[표 4-2] 호텔식음료서비스사 필수 능력단위 .....	64
[표 4-3] 호텔식음료서비스사 내부평가 범위 및 방법 .....	65
[표 4-4] 호텔식음료서비스사 출제기준 .....	72
[표 4-5] 호텔식음료서비스사 평가기준 .....	78
[표 4-6] 호텔식음료서비스사 문제예시 .....	80
[표 4-7] 호텔식음료서비스사 채점기준 (지필평가) .....	85
[표 4-8] 호텔식음료서비스사 채점기준 (면접평가) .....	86
[표 4-9] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(진 베이스 칵테일) .....	87
[표 4-10] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(보드카 베이스 칵테일) .....	87
[표 4-11] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(데킬라 베이스 칵테일) .....	88
[표 4-12] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(럼 베이스 칵테일) .....	88
[표 4-13] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(위스키 베이스 칵테일) .....	89
[표 4-14] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(브랜디 베이스 칵테일) .....	90
[표 4-15] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(와인 및 리큐어 베이스 칵테일) .....	91
[표 4-16] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(전통주 베이스 칵테일) .....	92
[표 4-17] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 채점표 .....	93

# 그림목차

[그림 2-1] 일학습병행 진행절차 .....	9
[그림 2-2] AHLEI 자격제도 분류 .....	27
[그림 2-3] WSQ 자격제도 시스템 .....	34
[그림 2-4] WSQ 자격제도 단계 .....	34
[그림 3-1] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 예시 (16번 문제) .....	44
[그림 3-2] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 예시 (38번 문제) .....	45
[그림 3-3] 2019-2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부 분석 예시 .....	46
[그림 4-1] 숙박업 SQF 역량인정 명세서 예시 (F&B서비스(3)) .....	63
[그림 4-2] 숙박업 SQF 역량인정 맥락화방안 예시 (F&B서비스(3)) .....	64
[그림 4-3] 호텔식음료서비스사 교육훈련 편성기준 .....	66

# 제 1 장

## 서론

### 1. 연구 배경 및 목적

#### 가. 연구 배경

- ISC는 산업 분야의 대표성과 전문성을 갖는 인적자원개발기관으로서 산업의 인력이 직무수행 능력을 갖추고 기업에 원활히 공급될 수 있도록 직업능력개발의 기반이 되는 정보를 구체화하고 체계화할 필요성이 있음
- 관광·레저산업 내 숙박 산업은 인적자원의 서비스에 대한 의존도가 타 산업에 비해 높아 인적자원관리의 중요성이 큼
- 최근 5년 이내 코로나 19 및 경기침체로 인하여 숙박업계 인력난의 심화와 산업현장의 환경 변화에 따라 업계는 전문인력의 수급에 있어 어려움을 겪고 있으며 이에 따른 서비스 품질의 저하 현상도 함께 우려되고 있음
- 한편, 국가전문자격과 일학습병행자격을 포함한 숙박 산업 자격제도가 시행되고 있으나, 실제 산업 현장에서의 통용성이 매우 낮으며 취득자 수도 점차 줄어들고 있음
- 이에 대하여 자격제도의 활용도 제고와 실효성 확보를 통한 숙박업 인적자원의 전문역량 강화 및 인력난 해소를 위해 현행 자격제도의 보완이 필요함

#### 나. 연구 목적

- 숙박 산업 관련 국내 자격제도의 운영 및 평가체계의 현황 분석을 통해 현행 자격제도의 운영 실태를 파악하고 개선점을 찾고자 함
- 해외 호텔 및 숙박업 관련 자격제도 사례를 분석하여 국내 자격제도에 적용할 수 있는 시사점을 도출하고자 함
- 숙박 산업 국가전문자격과 일학습병행자격을 현장의 직무 및 역량 내용의 연계도를 확인하여 실무적 내용과의 연관성을 확인하고자 함
- 더 나아가 현행 자격제도의 개선점에 대한 보완 방안을 도출하고 직무 중심 자격제도 개발을 제안하여 보다 실효성 있는 인력수급 체계의 기틀을 마련하고자 함

## 2. 연구 방법

### 가. 연구 수행 절차

- 국가자격제도와 일학습병행자격제도의 홈페이지를 활용하여 관광·레저ISC 소관범위 내 관련분야 자격제도의 종류와 현황을 분석하였음
- 국내 및 해외 자격제도의 사례를 심층 분석하기 위해 산업계 대표 유관기관 및 직업교육훈련기관을 대상으로 자문회의를 진행하였음
- 현행 숙박업 국가전문자격의 직무 및 역량의 연계 여부 파악을 위해 최근 5개년 (2019-2023) ‘호텔서비스사’의 호텔실무 과목 시험문제를 심층 분석하여 NCS 능력단위별 문제 개수를 취합하고 관련 세분류를 유형화하였음
- 가이드를 바탕으로 한 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 설계를 위한 다섯 차례의 산업 및 교육계 전문가 개발회의를 거쳐 교육훈련, 평가, 출제 기준을 도출하였음
- 추가적으로 교육기관에서 SQF 기반 과정평가형 자격 제도를 활용하기 위해 미연계된 교육기관의 교육과정에 대한 SQF 역량인정을 추가로 시행하였음

[표 1-1] 연구 수행 절차

구분	내용	방법
1단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업 배경 및 목적 수립</li> <li>• 사업 추진 방법 설계</li> </ul>	← -
2단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관광·레저산업 자격제도 분석</li> <li>• 관광·레저산업 자격 배출 현황 분석</li> <li>• 해외 자격 사례 분석 (미국, 싱가포르)</li> </ul>	← <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문헌조사</li> <li>• 전문가 자문회의</li> </ul>
3단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 숙박업 자격제도 세부 분석</li> <li>• 숙박업 과정평가형 자격 설계</li> </ul>	← <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제분석</li> <li>• 직무분석</li> <li>• 전문가 개발회의</li> </ul>
4단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 결론 및 활용방안</li> <li>• ISC의 역할</li> </ul>	← <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문가 자문회의</li> </ul>
5단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격 확산을 위한 SQF 역량인정 추가 시행</li> <li>• 자격의 활성화 기반 마련을 위한 5개 기관 및 기업 업무협약 및 간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분석회의, 검토위원회</li> <li>• 업무협약</li> <li>• 간담회</li> </ul>

## 제 2 장

# 자격제도 현황

## 1. 관광·레저분야 자격제도 현황

### 가. 국가자격제도

#### 1) 국가자격제도 소개

- 국가자격제도는 중앙행정기관의 장(주무부장관)이 관련 법령에 따라 신설하여 관리·운영하는 자격으로, 교육훈련과의 관계, 산업계 수요의 부응, 평생학습·능력중심사회 정착에의 기여, 자격 간의 호환성과 국제적 통용성의 확보 등을 기본방향(목적)으로 관리·운영되고 있음
- 국가자격제도는 개별 법에 의한 국가전문자격과 『국가기술자격법』 및 『기술사법』에 의한 국가기술자격으로 구분됨
  - 국가전문자격은 202개(2023.04 기준)의 종목이 있으며, 주로 전문서비스분야(의료, 법률 등)의 자격으로 개별 부처의 필요에 의해 신설, 운영되며 대부분 면허적 성격을 지니고 있음
  - 국가기술자격은 산업과 관련이 있는 기술·기능 및 서비스 분야의 자격으로, 국가기술자격법 시행규칙 [별표2]에 규정된 544종목이 있음(2022 말 기준)

#### 2) 관광·레저분야 국가자격제도

- 관광종사원 자격제도는 1962년에 시행된 관광통역안내사 제도를 효시로, 관광에 대한 전문지식과 기술을 일정 수준 이상 갖춘 자로 하여금 관광사업체에 종사하게 함으로써 관광산업 서비스 질과 신뢰도를 증진시키기 위하여 도입된 제도임
- 관광종사원 자격제도의 종류에는 『관광진흥법』에 근거하여 여행업 분야의 관광통역안내사, 국내여행안내사와 숙박업 분야의 호텔경영사, 호텔관리사, 호텔서비스사로 총 5종목의 국가전문자격이 있음.
- 이외 동일 법령에 근거한 국가전문자격인 국외여행인솔자, 국가기술자격으로는 컨벤션업 분야의 컨벤션기획사1, 2급과 의료관광 분야의 국제의료관광코디네이터가 있음

- 관광·레저분야의 국가자격제도는 국가전문자격과 국가기술자격을 합하여 4개 업종 9개 종목으로 구성되어 있음

[표 2-1] 관광·레저분야 국가자격제도

자격제도	업종	자격명	관련 부처
국가전문자격	여행업	관광통역안내사	문화체육관광부
		국내여행안내사	
		국외여행인솔자	
	숙박업	호텔경영사	
		호텔관리사	
		호텔서비스사	
국가기술자격	컨벤션업	컨벤션기획사1급	보건복지부, 문화체육관광부
		컨벤션기획사2급	
	의료관광업	국제의료관광코디네이터	

자료: 연구자 작성

## ■ 여행업 국가자격제도

- 현행 자격제도 운영 체계 중 여행업 분야 관련 자격인 국내여행안내사와 관광통역안내사는 응시자격에 별도의 제한을 두고 있지 않음
  - 국내여행안내사는 산업인력공단에서 시행하는 국내여행안내사 시험에 합격하여 그 자격을 취득한 자를 말함
  - 관광통역안내사는 관광도 하나의 산업으로서 국가경제에 미치는 영향이 크다고 판단되어 문화체육관광부에서 실시하는 통역분야의 유일한 국가공인자격을 말함
- 국내여행안내사와 관광통역안내사의 필기시험은 국사, 관광자원해설, 관광법규, 관광학개론으로 구성됨
- 관광통역안내사 필기시험 및 면접시험 응시자는 호텔업 관광종사원 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적을 취득해야 함
  - 어학성적은 자격 종목별 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적이 요구되며 이는 공인 어학 시험 성적 제출로 대체됨

[표 2-2] 국내여행안내사 및 관광통역안내사 자격시험 검정과목

구분	검정과목(배점비율)	
	국내여행안내사	관광통역안내사
필기	국사 (30%)	국사(40%)
	관광자원해설 (20%)	관광자원해설(20%)
	관광법규 (20%)	관광법규(20%)
	관광학개론 (30%)	관광학개론(20%)
면접	<ul style="list-style-type: none"> <li>국가관, 사명감 등 정신자세, 전문 지식과 응용능력, 예의, 품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국가관, 사명감 등 정신자세</li> <li>전문지식과 응용능력</li> <li>예의, 품행 및 성실성</li> <li>의사발표의 정확성과 논리성</li> </ul>

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보 (<http://www.q-net.or.kr>)

- 국외여행인솔자는 관광진흥법 제 13조 제 2항 및 제 3항, 관광진흥법 시행령 제 65조 제 1항 제 1호의 2, 관광진흥법 시행규칙 22조의 2, 22조의 3에 따라 국외여행인솔자의 등록 및 자격증 발급기관을 한국여행업협회로 지정하여 운영하고 있음
- 국외여행인솔자는 과정이수(교육과정 : 소양, 양성교육)로 자격을 취득함

[표 2-3] 국외여행인솔자 교육 과정

구분	교육내용
소양 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>자격대상: 여행업체 6개월 이상 근무하고 해외경험 있는자</li> <li>교육시간: 15시간 이상</li> </ul>
양성 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>자격대상 : 특수목적고등학교 또는 특성화고등학교에서 관광관련학과 교육 과정을 이수한자 및 전문대학 이상의 학교에서 관광관련학과를 졸업한 자 또는 졸업예정자</li> <li>교육시간 : 70시간 이상</li> </ul>

자료 : 한국여행업협회([www.kata.or.kr](http://www.kata.or.kr)): 국외여행인솔자 인력관리시스템 참조 후 재작성

## ■ 숙박업 국가자격제도

- 호텔경영사 자격제도는 호텔관리사 자격 취득 후 관광호텔에서 3년 이상 종사한 경력이 있거나, 4성급 이상의 호텔의 임원으로 3년 이상 종사한 경력이 있는 자를 대상으로 함
  - 호텔경영사는 관광호텔업의 총괄관리 및 경영업무 담당자 양성을 목적으로 하며, 호텔에서의 객실예약업무, 객실판매 및 정비업무, 접객업무, 회계업무, 식당업무 등 제반 호텔관리업무에 대한 계획을 수립, 조정하며 종사원 근무상태를 지휘 감독하는 직무를 맡함

- 호텔관리사 자격제도는 호텔서비스사 또는 조리사 자격을 취득한 후 관광숙박업소에서 3년 이상 종사한 경력자나 관광 분야를 전공한 자를 대상으로 함
  - 호텔관리사는 관광호텔의 객실관리 및 가족호텔업의 경영업무를 담당하며, 특2등급 이상의 관광호텔업의 객실관리 책임자 업무와 1등급 이하의 관광호텔과 한국전통호텔업·수상관광호텔업·휴양콘도미니엄업 및 가족호텔업의 총괄관리 및 경영업무 수행
- 호텔서비스사 자격제도는 응시자격에 별도의 제한을 두고 있지 않음
  - 호텔서비스사는 호텔에서 각종 서비스를 제공하기 위해 호텔종사원으로서 외국어능력이 필요하고, 서비스에 대해 이해하며, 고객에게 보다 충실한 서비스의 제공을 목적으로, 영접, 객실안내, 짐 운반, 객실예약, 우편물의 접수와 배달, 객실열쇠관리, 객실정리, 세탁보급, 음식제공 등 각종 서비스를 제공하는 업무를 함
- 필기시험 및 면접시험 응시자는 호텔업 관광종사원 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적을 취득해야 하며 필기시험은 종목별로 상이하며 면접시험은 3개 종목 공통으로 대면 구술평가 형식으로 진행함
  - 어학성적은 자격 종목별 자격 취득 기준에 부합하는 어학성적이 요구되며 이는 공인 어학 시험 성적 제출로 대체됨

[표 2-4] 호텔경영사·관리사·서비스사 자격시험 검정과목

구분	검정과목 (배점비율)		
	호텔경영사	호텔관리사	호텔서비스사
제1차 시험	관광법규(10%)	관광법규 (30%)	관광법규 (30%)
	호텔회계론(30%)	관광학개론 (30%)	호텔실무 (70%)
	호텔인사 및 조직관리론(30%)	호텔관리론 (40%)	-
	호텔마케팅론(30%)	-	-
제2차 시험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제1면접(영어면접): 발음, 억양, 표현의 정확성 등 해당 외국어 구사능력</li> <li>• 제2면접(호텔실무상식면접): 호텔관련 전문 지식 및 각종 상황대처 능력 등</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 면접시험 : 국가관·사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성 등</li> </ul>

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보 (<http://www.q-net.or.kr>)

## ■ 컨벤션업 국가자격제도

- 컨벤션기획사 2급은 컨벤션기획사 1급 자격자의 지휘 하에 회의기획, 운영 관련 제반업무를 수행하는 자로 회의 목표 설정, 예산관리, 등록기획, 계약, 협상, 현장관리, 회의평가 업무에 대해 전문적 지식을 갖고 업무를 수행함
- 컨벤션기획사 1급은 회의유치에서부터 사후평가에 이르기까지 제반업무를 총괄적으로 관리할 수 있는 경영능력을 갖춘 자로 회의기획, 운영을 수행하고 2급 자격자를 관리, 감독하는 업무를 수행함(2급 자격취득 후 3년 이상 실무 종사자, 4년 이상 실무에 종사한 사람, 외국에서 동일한 종목에 해당하는 자격을 취득한 사람)
- 컨벤션기획사의 경우 1급과 2급으로 구분되어 자격시험이 이루어지고 있음
  - 컨벤션기획사 2급의 경우, 2022년 1월부터 국가기술자격의 현장성과 활용성 제고를 위해 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 자격의 내용(시험과목, 출제기준 등)을 직무 중심으로 개편하여 시행되고 있음. 필기시험은 컨벤션 기획, 컨벤션운영, 부대행사 기획·운영으로 구성되어 있으며, 실기시험(작업형)은 컨벤션 기획실무로 구성됨
  - 컨벤션기획사 1급의 필기시험은 컨벤션기획실무론, 재무회계론, 컨벤션마케팅으로 구성되어 있으며, 실기시험(작업형)은 컨벤션 실무(컨벤션 기획 및 실무 제안서작성, 영어 프레젠테이션)로 구성되어 있음

[표 2-5] 컨벤션기획사 자격시험 검정과목

구분	검정과목	
	컨벤션기획사 2급	컨벤션기획사 1급
1차(필기)	컨벤션 기획	컨벤션기획실무론
	컨벤션 운영	재무회계론
	부대행사 기획·운영	컨벤션마케팅
2차(실기)	컨벤션 실무(컨벤션기획서 및 영문서신 작성)	컨벤션 실무(컨벤션 기획 및 실무제안서 작성, 영어프레젠테이션)

주) 컨벤션기획사의 경우 과정평가형 자격취득이 가능함

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보 (<http://www.q-net.or.kr>)

## ■ 의료관광업 국가자격제도

- 의료관광(Medical Tourism)을 종합적으로 정의하면 해외여행과 의료서비스 선택의 자유화로 인해 건강 요양, 치료 등의 의료혜택을 체험하기 위한 목적으로 세계 일부 지역을 방문하면서 환자 치료에 필요한 휴식과 기분전환이 될 수 있는 그 지역 주변의 관광, 레저, 문화 등을 동시에 체험하는 관광활동으로 정의 할 수 있음

- 국제의료관광코디네이터는 국제화되는 의료시장에서 외국인환자를 유치하고 관리하기 위한 구체적인 진료서비스지원, 관광지원, 국내외 의료기관의 국가 간 진출을 지원할 수 있는 의료관광 마케팅, 의료관광 상담, 리스크 관리 및 행정업무 등을 담당함으로써 우리나라의 글로벌 헬스케어산업의 발전 및 대외 경쟁력을 향상시키는 직무를 담당함
- 국제의료관광코디네이터의 필기시험은 보건의료관광행정, 보건의료 서비스 지원관리, 보건의료 관광마케팅, 관광서비스 지원관리, 의학용어/질환의 이해로 구성되어 있으며 실기시험(필답형)은 보건의료과정실무로 구성되어 있음

[표 2-6] 국제의료관광코디네이터 자격시험 검정과목

구분	검정과목	
1차(필기)	보건의료관광행정	보건의료 서비스 지원관리
	보건의료 관광마케팅	관광서비스 지원관리
	의학용어/질환의 이해	
2차(실기)	보건의료 관광실무	

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 국가자격 종목별 상세정보 (<http://www.q-net.or.kr>)

## 나. 일학습병행자격

### 1) 일학습병행제도 소개

- 독일, 스위스 등 세계적으로 확산되고 있는 일터 기반 학습을 한국 현실에 맞게 설계한 ‘현장기반 훈련’ 임
- 기업이 근로자를 우선 채용하여 국가직무능력표준(National Competency Standards, 이하 NCS)을 기반으로 6개월 이상 근로자의 근무장소 또는 해당 기업의 생산시설·장비를 활용하여 직무수행에 필요한 지식, 기술, 소양 등을 전수하는 교육훈련인 ‘도제식현장교육훈련(OJT)’ 을 실시
- 또한, 이를 보완하기 위하여 근무장소 또는 생산시설과 분리된 시설이나 교육훈련기관에서 실시되는 교육훈련인 ‘사업장의교육훈련(Off-JT)’ 을 실시하고 평가를 통해 자격을 부여하는 일터 중심의 교육훈련 제도임
- 이 제도는 산업현장의 실무형 인재양성을 위하여 기업이 취업을 원하는 청년 등을 학습근로자로 채용하여 맞춤형 체계적 훈련을 제공하고, 훈련 종료 후 학습근로자의 역량평가 및 자격 인정을 통해 학습근로자의 고용촉진 및 사회적·경제적 지위의 향상을 도모함으로써 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 실시하고 있음

[그림 2-1] 일학습병행 진행절차



자료 : 일학습병행자격 홈페이지에서 발췌(c.q-net.or.kr)

## 2) 관광·레저분야 일학습병행자격

- 고용노동부 고시 제2023-16호(2023. 04. 21) ‘일학습병행 직종 및 직종별 교육훈련기준’에 따르면 NCS 대분류 12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠의 중분류 03. 관광·레저의 일학습병행 실시 직종은 총 13개이며 다음과 같음
- 소분류 01. 여행서비스의 일학습병행 훈련직종은 여행상품기획\_L5, 여행상품상담\_L4, 여행안내\_L3, 항공객실서비스\_L3로 총 4개가 이에 해당됨
  - 소분류 02. 숙박서비스의 일학습병행 훈련직종은 호텔객실서비스\_L3, 호텔관리\_L5, 호텔식음료서비스\_L3로 총 3개가 이에 해당됨
  - 소분류 03. 컨벤션의 일학습병행 훈련직종은 컨벤션기획\_L3, 컨벤션기획\_L5로 총 2개가 해당됨
  - 소분류 04. 관광레저서비스의 일학습병행 훈련직종은 유원시설 운영관리\_L3, 카지노기획개발\_L4, 카지노딜러\_L3, 크루즈운영관리\_L4로 총 4개가 이에 해당됨

[표 2-7] 관광·레저분야 일학습병행 직종 및 종목

대·중분류	소분류	직종명	종목명	
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠 - 03. 관광·레저	01. 여행서비스	여행상품기획	여행상품기획_L5	
		여행상품상담	여행상품상담_L4	
		여행안내	여행안내_L3	
		항공객실서비스	항공객실서비스_L3	
	02. 숙박서비스	호텔객실서비스	호텔객실서비스_L3	
		호텔관리	호텔관리_L5	
		호텔식음료서비스	호텔식음료서비스_L3	
	03. 컨벤션	컨벤션기획	컨벤션기획_L3	
			컨벤션기획_L5	
	04. 관광레저서비스		유원시설 운영관리	유원시설 운영관리_L3
			카지노기획개발	카지노기획개발_L4
			카지노딜러	카지노딜러_L3
크루즈운영관리			크루즈운영관리_L4	

자료: 고용노동부(2023), 일학습병행 직종 및 직종별 교육훈련기준(고용노동부 고시 제2023-16호) 참고하여 연구자 작성

## 다. 과정평가형 자격

### 1) 과정평가형 자격제도

- 과정평가형 자격이란 NCS로 설계된 교육·훈련과정을 체계적으로 이수하고 내·외부 평가를 거쳐 취득하는 국가기술자격으로, 산업현장에서의 업무를 중심으로 직업교육·훈련과 자격의 유기적 연계 강화로 현장 맞춤형 우수 기술인재 배출을 위해 도입되었음
- 기존 검정형 국가기술자격의 필기와 실기시험으로 이루어진 평가체계와 달리, 과정형의 경우 교육·훈련과정을 이수한 자를 대상으로 기관 내부평가와 한국산업인력공단의 외부 평가를 거쳐 자격을 취득할 수 있도록 이루어져 있음

[표 2-8] 국가기술자격의 검정형 및 과정평가형 비교

구분	검정형 국가기술자격	과정평가형 국가기술자격
응시자격	학력, 경력요건 등 응시요건 충족자	해당 교육·훈련과정 이수자
평가방법	필기·실기시험	내부·외부평가
합격기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 필기: 평균 60점 이상</li> <li>• 실기: 60점 이상</li> </ul>	내부평가와 외부평가 결과를 1:1로 반영하여 평균 80점 이상
자격증 기재 내용	자격 종목, 인적 사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검정형 기재내용 + 교육·훈련기관명</li> <li>• 교육·훈련 기간 및 이수시간</li> <li>• NCS 능력단위명</li> </ul>

자료: 일학습병행자격 홈페이지 참조(c.q-net.or.kr)

- 선정된 대상 종목과 과정을 운영할 교육·훈련 기관이 지정되면 모집·선발한 교육생을 대상으로 교육·훈련을 실시하고, 내부 평가를 거쳐 외부 평가까지 합격한 교육생에게 과정평가형 국가기술자격이 부여됨

[표 2-9] 과정평가형 자격 내부 및 외부평가 제도

구분	내부평가	외부평가
시기	NCS 능력단위별 교육·훈련 종료 후 실시 (교육·훈련 시간에 포함됨)	내부평가 이수자에 대하여 해당 교육·훈련과정 종료 후 실시
출제·평가	지필평가·실무평가	과정 지정 시 인정받은 필수기준 및 세부 평가기준 충족 여부, 내부평가의 적정성, 출석 관리 및 시설장비의 보유 및 활용사항 등
성적관리	능력단위별 100점 만점으로 환산	-
이수자결정	능력단위별 출석률 75% 이상, 모든 내부평가에 참여	-
출석관리	교육·훈련기관 자체 규정 적용 (다만, 훈련기관의 경우 근로자직업능력개발법 적용)	-

자료: 일학습병행자격 홈페이지 참조(c.q-net.or.kr)

## 2) 관광·레저분야 과정평가형 자격

- 관광·레저분야의 과정평가형 자격으로는 ‘컨벤션기획사 2급’ 으로, 총 1개의 자격제도가 있음
- 컨벤션기획사 2급 과정평가형 자격은 개최하는 데 필요한 회의, 전시, 이벤트 기획 및 운영, 참가자 관리 및 마케팅, 부대행사 운영 등의 직무를 수행할 수 있는 인력의 양성을 목표로 교육·훈련 과정을 운영하여 자격을 취득할 수 있도록 하고 있음

[표 2-10] 과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 교육·훈련과정 목표

과정명	교육·훈련 목표
컨벤션기획사2급 과정	회의를 개최하는데 필요한 회의, 전시, 이벤트 기획 및 운영, 참가자 관리 및 마케팅, 부대행사 운영 등의 직무를 수행할 수 있는 인력을 양성

자료: 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련과정 편성기준

- 과정평가형 자격 컨벤션기획사 2급의 교육·훈련 과정 편성 기준을 살펴보면, 400시간을 기준으로 하여 필수능력단위, 직업기초능력, 자율편성교과, 선택능력단위를 합하여 320시간부터 600시간까지 구성할 수 있음

[표 2-11] 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련 기준시간

구분	교육·훈련 기준시간	비고
기준시간	400시간	100%
총 계(A)	320~600시간	80~150%
필수능력단위(B)	285~428시간	
직업기초능력(C)	12~40시간	
자율편성교과(D)	0~108시간	NCS 미개발 이론·실기 과목
선택능력단위(E)	A-(B+C+D)	

자료: 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련과정 편성기준

- 컨벤션기획사 2급 과정평가형 자격의 교육·훈련과정에서 활용되는 필수능력단위가 설계되어 이에 대해 최소 교육·훈련 시간의 50~150% 범위 내에서 편성이 가능하며, 이에 대한 시설 및 장비 기준이 따로 마련되어 있어 해당 기준을 준수하도록 되어있음

[표 2-12] 과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 필수 능력단위

연번	능력단위 코드	능력단위명(세분류명)	수준	최소 교육·훈련 시간
1	1203030106_17v2	회의 프로그램 설계 (회의기획)	5	30시간
2	1203030111_17v2	회의 현장조성 (회의기획)	4	30시간
3	1203030112_13v1	회의 위기관리 (회의기획)	5	15시간
4	1203030114_17v3	회의 등록 및 숙박 관리 (회의기획)	3	15시간
5	1203030115_17v3	의전·수송·관광·식음료 관리 (회의기획)	3	30시간
6	1203030116_17v2	회의 홍보 및 마케팅 (회의기획)	5	30시간
7	1203030204_17v2	전시회 참가업체유치 관리 (전시기획)	5	15시간
8	1203030211_17v2	전시회 공식·부대행사 기획·운영 (전시기획)	5	15시간
9	1203030216_17v2	전시회 현장 운영 계획 및 관리 (전시기획)	5	30시간
10	1203030304_17v2	이벤트 현장 연출 (이벤트기획)	7	60시간
11	1203030305_13v1	이벤트 영상 제작 기획·관리 (이벤트기획)	5	15시간

자료: 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련과정 편성기준

- 컨벤션기획사 2급 과정평가형 자격의 내부 평가의 범위와 내용은 NCS 상 능력단위의 수행준거와 평가방법을 기반으로 이루어져 있고, 모든 필수능력단위 및 선택능력단위에 대해 실시해야 함

[표 2-13] 과정평가형 국가기술자격 컨벤션기획사2급 내부평가 범위 및 방법

능력단위코드	능력단위명 (세분류명)	주요 평가내용 (능력단위 요소)	내부평가 방법
1203030106_17v2	회의 프로그램 설계 (회의기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>회의 프로그램 구성하기</li> <li>회의 형태 및 운영방식 결정하기</li> <li>회의 프로그램 일정 작성하기</li> <li>연사 섭외 및 초청하기</li> <li>논문 발표자료 접수 및 관리하기</li> <li>온라인 학술프로그램 구축하기</li> <li>온라인 학술프로그램 운영 및 유지 보수하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> </ul>
1203030111_17v2	회의 현장조성 (회의기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>회의장 조성하기</li> <li>A/V장비 설치 및 운영하기</li> <li>부대사무실 운영하기</li> <li>프레스룸 운영하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> <li>피평가자 체크리스트</li> <li>일지/저널</li> <li>작업장평가</li> </ul>
1203030112_13v1	회의 위기관리 (회의기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>회의 위기관리 계획 수립하기</li> <li>회의 개최 관계기관 협조체계 구축하기</li> <li>행사장 안전점검하기</li> <li>홍보 위기관리 실시하기</li> <li>보험 가입하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> <li>일지/저널</li> <li>역할연기</li> <li>작업장평가</li> </ul>
1203030114_17v3	회의 등록 및 숙박 관리 (회의기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 등록 및 숙박 프로그램 개발 계획수립하기</li> <li>온라인 등록 및 숙박프로그램 개발 및 구축하기</li> <li>온라인 등록 및 숙박프로그램 운영 및 유지보수하기</li> <li>참가자 등록 접수 및 관리하기</li> <li>참가자 동선 관리하기</li> <li>참가자 숙박 예약 및 관리하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> <li>일지/저널</li> <li>역할연기</li> <li>작업장평가</li> </ul>

능력단위코드	능력단위명 (세분류명)	주요 평가내용 (능력단위 요소)	내부평가 방법
1203030115_17v3	의전·수송·관광 ·식음료 관리 (회의기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>참가자 영접 및 의전 관리하기</li> <li>참가자 관광프로그램 관리하기</li> <li>참가자 수송 운영 및 관리하기</li> <li>회의 전체 식음료 서비스 관리하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> <li>일지/저널</li> <li>역할연기</li> <li>작업장평가</li> </ul>
1203030116_17v2	회의 홍보 및 마케팅 (회의기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>회의 홍보 전략 수립하기</li> <li>회의 홍보매체 활용계획 수립하기</li> <li>언론사 초청 및 기자회견 운영하기</li> <li>개최지 및 관련 산업 관계자 대상 홍보하기</li> <li>회의 참가자 마케팅 계획 수립하기</li> <li>참가자 프로모션 운영하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> <li>일지/저널</li> <li>구두발표</li> </ul>
1203030204_17v2	전시회 참가업체 유치 관리 (전시기획)	<ul style="list-style-type: none"> <li>전시회 고객유치 실행계획 수립하기</li> <li>전시회 고객유치대상 데이터베이스 구축 및 관리하기</li> <li>전시회 고객유치 세일즈킷 제작하기</li> <li>전시회 고객유치 직접마케팅 실행하 기</li> <li>전시회 주요고객 방문마케팅 실시하 기</li> <li>전시회 고객 참가 확정하기</li> <li>전시 참가업체 매뉴얼 작성·배포하 기</li> <li>전시 참가업체 설명회 운영하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포트폴리오</li> <li>문제해결 시나리오</li> <li>사례연구</li> <li>평가자질문</li> <li>평가자 체크리스트</li> <li>일지/저널</li> <li>역할연기</li> </ul>

자료: 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련과정 편성기준

## 2. 관광·레저분야 자격 배출 현황

### 가. 국가자격제도 배출 현황

#### 1) 여행업 분야

- 2023년도 기준 국내여행안내사 최종 합격 인원은 524명으로 합격률은 79.3%로 나타났으나, 2019년도 취득 인원 874명과 대비하여 매년 소폭의 감소세가 나타남
  - 2022년은 516명이 합격하였으며, 2023년은 524명으로 미비한 증가세가 나타남
- 한편 1차 시험 응시자 수는 2019년도 679명 이후 2022년도 까지 매년 감소세가 나타났으나, 2023년도의 경우 전년 대비 소폭의 증가세가 나타남
  - 2022년도 응시자: 384명 / 2023년도 응시자: 441명

[표 2-14] 국내여행안내사 자격제도 취득자 배출 현황

(단위 : 명, %)

구분		2019	2020	2021	2022	2023	
국내여행안내사	1차	대상	1,400	883	682	689	1,170
		응시	679	596	431	384	441
		응시률	48.5%	67.5%	63.3%	55.8%	37.69%
		합격	269	465	252	209	225
		합격률	39.6	78.0	58.5	54.4	51.0
	2차	대상	1,805	1,499	1,089	970	1,040
		응시	1,182	907	691	629	661
		응시률	65.5	60.5	63.4	64.6	63.6
		합격	874	777	593	516	524
		합격률	79.9	85.7	85.8	82.0	79.3

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 2023년도 기준 관광통역안내사 최종 합격 인원은 770명으로 합격률은 65.0%로 나타났으며, 2019년도 합격자 1,428명이 배출된 이후 매년 꾸준한 감소세가 나타남
- 1차 시험 응시자는 2023년 1,629명으로 나타났고 2019년 3,206명에서 2022년도까지 매년 감소하였으나, 2023년도는 전년 대비 소폭 상승하였음
  - 2022년도 응시자: 1,498명 / 2024년도 응시자: 1,629명
- 2019년~2023년도 기준 관광통역안내사 언어별 필기시험 합격 현황을 살펴보면 영어 2,521명으로 가장 높게 나타났으며, 중국어 1,212명, 일본어 907명 순으로 나타남

- 전체 필기시험 합격자는 2019년도 1,428명에서 2023년도 기준 770명으로 감소하였으며, 매년 꾸준한 감소세가 나타나고 있는 것으로 파악되었음

[표 2-15] 관광통역안내사 자격제도 취득자 배출 현황

(단위 : 명, %)

구분		2019	2020	2021	2022	2023	
관광통역안내사	1차	대상	3,993	2,847	1,904	1,876	2,132
		응시	3,206	2,358	1,574	1,498	1,629
		응시률	80.3	82.82	82.67	79.85	76.4
		합격	1,890	1,676	997	947	1,033
		합격률	58.9	71.1	63.3	63.2	63.4
	2차	대상	2,536	2,364	1,632	1,338	1,395
		응시	2,178	1,992	1,319	1,110	1,184
		응시률	85.9	84.3	80.9	83.0	84.9
		합격	1,478	1,327	881	790	770
		합격률	65.6	66.6	66.8	71.2	65.0

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

[표 2-16] 관광통역안내사 필기시험 합격 현황

(단위: 명)

구분	영어	일어	중국어	불어	독어	스페인어	러시아어	말/인어	베트남어	태국어	아랍어	이태리어	합계
2023	400	149	148	6	4	13	3	14	20	6	5	2	770
2022	370	151	192	2	3	5	6	14	20	18	9	-	790
2021	456	134	194	6	3	9	6	17	39	10	6	1	881
2020	617	204	343	14	-	7	16	46	61	13	4	2	1,327
2019	678	269	335	9	2	12	7	41	56	13	5	1	1,428
총계	2,521	907	1,212	37	12	46	38	132	196	60	29	6	5,196

자료: 관광전문인력 관광인 홈페이지 참고(<https://academy.visitkorea.or.kr>)

- 2023년도 기준 국외여행인솔자 최종 합격 인원은 1,893명으로 전년대비 취득자 수가 증가한 것으로 조사되었으며, 유형별로 소양 1,078명, 양성 469명, 관광통역안내사 346명 순으로 나타남
- 2019년~2023년 기준 소양 4,133명, 양성 3,412명, 관광통역안내사 3,466명으로 전체 11,014명이 취득하였음

[표 2-17] 연도별 국외여행인솔자 취득자 배출 현황

(단위: 명)

구분	소양	양성	관광동역안내사	합계
2023	1,078	469	346	1,893
2022	451	529	538	1,518
2021	328	683	980	1,991
2020	566	660	384	1,610
2019	1,710	1,071	1,218	4,002
총계	4,133	3,412	3,466	11,014

자료: 국외여행인솔자 인력관리시스템 홈페이지 참조(<https://tchrm.or.kr/>)

## 2) 숙박업 분야

- 호텔경영사 자격제도의 2023년도 기준 취득 인원은 총 0명으로 나타났으며, 2019년 이후로 응시 및 취득 인원은 3명 미만으로 나타남
- 연도별 자격 취득자 수가 5인 미만으로 응시자 및 취득자 수가 매우 저조한 상황으로 자격제도에 대한 현장성을 점검할 필요성이 강조됨

[표 2-18] 호텔경영사 취득자 배출 현황

(단위 : 명, %)

구분		2019	2020	2021	2022	2023	
호텔 경영사	1차	대상	3	-	2	2	-
		응시	3	-	2	2	-
		응시률	100	-	100	100	-
		합격	1	-	2	2	-
		합격률	33.3	-	100	100	-
	2차	대상	3	3	3	2	-
		응시	3	3	3	2	-
		응시률	100	100	100	100	-
		합격	-	3	3	2	-
		합격률	-	100	100	100	-

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 호텔관리사 자격제도의 2023년도 기준 자격취득 인원은 총 18명으로 나타났으며, 세부적으로 1차 시험은 응시인원 14명으로 나타났으며 2020년도 27명 응시 이후 지속적인 하락세가 나타남
- 호텔관리사 자격 취득자는 2020년 22명을 2021년 17명, 2022년 12명, 2023년 18명으로 감소세로 산업현장 내에서 자격의 실효성 및 통용성이 미비한 것으로 파악됨

[표 2-19] 호텔관리사 취득자 배출 현황

(단위 : 명, %)

구분		2019	2020	2021	2022	2023	
호텔 관리사	1차	대상	21	29	27	19	18
		응시	17	27	22	12	14
		응시률	80.9	93.1	81.5	63.2	77.8
		합격	13	16	16	6	12
		합격률	76.5	59.3	72.7	50.0	85.7
	2차	대상	25	33	31	19	28
		응시	24	30	27	17	21
		응시률	96	90.9	87.1	89.5	75.0
		합격	14	22	17	12	18
		합격률	58.3	73.3	63.0	70.6	85.7

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 호텔서비스사는 입직자의 역량을 평가하기 위한 국가자격제도로 2023년도 기준 자격 취득자는 93명으로 나타났으며 2022년도 102명 대비 소폭 감소함
- 2023년 기준 1차 시험의 응시인원은 41명으로 파악되었는데, 2022년도 45명 대비 소폭 감소한 것으로 파악됨

[표 2-20] 호텔서비스사 취득자 배출 현황

(단위 : 명, %)

구분		2019	2020	2021	2022	2023	
호텔 서비스사	1차	대상	119	82	86	58	86
		응시	71	60	22	45	41
		응시률	59.66	73.2	69.8	77.6	47.7
		합격	53	47	41	15	32
		합격률	74.64	78.3	68.3	33.3	78.0
	2차	대상	276	232	241	157	135
		응시	201	179	178	108	104
		응시률	72.82	77.2	73.9	68.8	77.0
		합격	171	159	150	102	93
		합격률	85.07	88.8	84.3	94.4	89.4

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

### 3) 컨벤션업 분야

- 컨벤션업 관련 국가 자격제도는 컨벤션기획사 1급·2급으로 해당 자격은 국가기술자격에 속하는 자격제도임
- 컨벤션기획사 1급은 컨벤션기획사 2급 자격을 취득한 후 3년 이상 실무에 종사자, 4년 이상 실무에 종사자, 외국에서 동일한 종목에 해당하는 자격 취득자를 대상으로 운영함
- 컨벤션기획사는 국가기술자격으로 검정형과 과정평가형으로 운영되고 있는데, 검정형은 필기와 실기시험으로 구성되고 과정평가형은 교육·훈련, 내·외부 평가로 실시함
- 2023년도 기준 컨벤션기획사 1급 필기 응시자는 7명 중 6명이 합격하였으며, 실기는 5명 응시자 중 0명이 합격해 최종 0명으로 파악됨
  - 최근 5년간 최종 취득자는 2021년도 2명이 유일하게 나타났으며, 최근 5년 필기시험 응시자는 30명, 실기시험 응시자는 20명으로 매우 저조한 것으로 나타남

[표 2-21] 컨벤션기획사 1급 취득자 배출 현황

(단위: 명, %)

구분	필기			실기		
	응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
2023	7	6	85.7	5	-	-
2022	-	-	-	1	-	-
2021	7	4	57.1	5	2	40
2020	7	6	85.7	6	-	-
2019	9	5	55.6	3	-	-
총계	30	21	70.0	20	2	10.0

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 2023년도 기준 컨벤션기획사 2급 취득 인원을 살펴보면 필기 응시자 852명 중 763명 합격, 실기 응시자 452명 중 216명이 최종 합격한 것으로 나타남
  - 자격 취득자를 기준으로 23년도 216명으로 22년도 163명으로 취득인원이 증가하였으나, 2020년도 538명 이후 다소 감소한 것으로 나타남
- 2019년도부터 2023년도까지 전체 취득 인원은 필기 응시자 5,355명 중 4,557명 합격, 실기 응시자 3,248명 중 최종 1,596명으로 나타남

[표 2-22] 컨벤션기획사 2급 취득자 배출 현황

(단위: 명, %)

구분	필기			실기		
	응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
2023	852	736	86.4	452	216	47.8
2022	800	718	89.8	560	163	29.1
2021	1,367	1,154	84.4	818	369	45.1
2020	1,259	1,115	88.6	841	538	64.0
2019	1,077	834	77.4	577	310	53.7
총계	5,355	4,557	85.1	3,248	1,596	49.1

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 컨벤션기획사 2급은 2016년도부터 과정평가형 자격제도가 운영되고 있으며, 2023년도 기준 응시자 및 합격자는 모두 13명으로 나타남
  - 과정평가형 자격이란 국가직무능력표준(NCS)으로 설계된 교육·훈련과정을 체계적으로 이수하고 내·외부 평가를 거쳐 취득하는 국가기술자격을 의미함
- 2023년도 기준 과정평가형 컨벤션기획사 2급은 응시자 및 합격자는 13명이며, 2019년~2023년도 전체 응시자 26명 중 합격자는 20명으로 합격률 76.9%로 나타남

[표 2-23] 컨벤션기획사 2급 과정평가형 응시자 및 합격자 현황

(단위: 명, %)

구분	응시	합격	합격률(%)
2023	13	13	100
2022	9	3	33.3
2021	4	4	100
2020	-	-	-
2019	-	-	-
총계	26	20	76.9

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

#### 4) 의료관광업 분야

- 2023년도 기준 국제의료관광코디네이터 취득자는 필기 응시자 124명 중 103명이 합격하였으며, 실기시험은 120명 응시자 중 최종 74명이 합격하여 합격률은 61.7%로 나타남
- 최종 자격 취득자인 실기시험을 기준으로 2019년 이후 매년 취득자가 감소하는 추세로 나타나며, 2019년도부터 2023년도 까지 실기시험 응시자 953명 중 612명이 최종 합격하여 64.2% 합격률이 나타남

[표 2-24] 국제의료관광코디네이터 취득자 배출 현황

(단위: 명, %)

구분	필기			실기		
	응시	합격	합격률(%)	응시	합격	합격률(%)
2023	124	103	83.1	120	74	61.7
2022	237	187	78.9	171	102	59.6
2021	251	201	80.1	214	161	75.2
2020	207	169	81.6	217	162	74.7
2019	231	166	71.9	231	113	48.9
총계	1,050	826	78.7	953	612	64.2

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

## 5) 관광·레저산업 분야 국가자격제도 요약

- 앞서 살펴본 관광·레저분야 국가 자격제도 10종 관련 취득자 배출 현황을 살펴보면 2019년 6,962명, 2020년 4,598명, 2021년 4,171명, 2022년 3,208명, 2023년 3,601명으로 5년 간 자격 취득자 수는 22,540명으로 나타남
- 자격별 취득자 수는 국외여행인솔자 11,014명, 관광통역안내사 5,246명, 국내여행안내사 3,284명 순으로 여행업 분야 자격제도의 취득률이 높은 것으로 나타남
- 자격별로 취득자 수가 적은 자격은 컨벤션기획사 1급 2명, 호텔경영사 8명, 컨벤션기획사 2급(과정평가형) 20명 순으로 나타났으며, 컨벤션기획사 1급과 호텔경영사는 재직자 대상의 자격으로 이에 대한 효용성이 낮은 것으로 파악됨

[표 2-25] 관광·레저산업 국가자격제도 취득자 추이(2019년~2023년)

(단위: 명)

구분	2019	2020	2021	2022	2023	합계
국내여행안내사	874	777	593	516	524	3,284
관광통역안내사	1,478	1,327	881	790	770	5,246
국외여행인솔자	4,002	1,610	1,991	1,518	1,893	11,014
호텔경영사	-	3	3	2	-	8
호텔관리사	14	22	17	12	18	83
호텔서비스사	171	159	150	102	93	675
컨벤션기획사1급	-	-	2	-	-	2
컨벤션기획사2급 (검정형)	310	538	369	163	216	1,596
컨벤션기획사2급 (과정평가형)	-	-	4	3	13	20
국제의료관광코디네이터	113	162	161	102	74	612
총계	6,962	4,598	4,171	3,208	3,601	22,540

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

## 나. 일학습병행자격제도 배출 현황

- 관광·레저분야 일학습병행자격은 총 13종이 존재하는데 업종별로 여행업 4종, 숙박업 3종, 컨벤션 2종, 카지노 2종, 크루즈 1종, 유원시설 1종이 존재함
  - 여행업 4종: 여행상품기획\_L5, 여행상품상담\_L4, 여행안내\_L3, 항공객실서비스\_L3
  - 숙박업 3종: 호텔관리\_L5, 호텔객실서비스\_L3, 호텔식음료서비스\_L3
  - 컨벤션 2종: 컨벤션기획\_L5, 컨벤션기획\_L3
  - 카지노 2종: 카지노기획개발\_L4, 카지노딜러\_L3
  - 크루즈 1종: 크루즈운영관리\_L4
  - 유원시설 1종: 유원시설운영관리\_L3
- 2023년도 기준 관광·레저분야 일학습병행 자격 취득자는 응시자 163명 중 83명으로 나타나며, 취득자를 중심으로 호텔식음료서비스\_L3 38명, 호텔객실서비스\_L3 24명, 유원시설운영관리\_L3 20명 순으로 파악됨
  - 2023년도 기준 일학습병행 자격 취득자와 관련하여 업종별로 살펴보면 숙박업 63명, 유원시설업 20명 순으로 나타났으며, 그 외 업종은 취득자가 없는 것으로 나타남
- 최근 3년을 기준으로 관광·레저분야 일학습병행 자격 취득자 현황을 살펴보면 2023년도 83명, 2022년 57명, 2021년 27명으로 매년 증가세가 나타나고 있음
  - 전체적으로 숙박업과 유원시설업 관련 자격 쏠림 현상이 나타나고 있는 것으로 파악됨
  - 세부적으로 업종별 3개년도 취득자 총합을 살펴보면 숙박업 137명, 컨벤션 1명, 유원시설업 29명 순으로 조사되고 그 외 업종은 0명으로 나타남
  - 다만 컨벤션기획\_L3는 3개년 응시자가 3명으로 나타났으나 합격자가 0명으로 파악됨
- 최근 3년간 취득자를 기준으로 자격 유형을 살펴보면 호텔객실서비스\_L3 68명, 호텔식음료서비스\_L3 65명, 유원시설운영관리\_L3 29명 순으로 나타남
- 한편 최근 3년간 응시자를 기준으로 살펴보면 호텔식음료서비스\_L3 146명, 호텔관리\_L5 109명, 호텔객실서비스\_L3 88명, 유원시설관리\_L3 49명 순으로 나타남
  - 호텔관리\_L5는 3개년 응시자가 109명 중 취득자가 4명으로 파악되며, 호텔식음료서비스\_L3는 응시자 146명 중 취득자 65명으로 다소 저조한 것으로 나타남
  - 즉 응시자 대비 취득자가 다소 저조한 측면이 파악됨에 따라 해당 자격들에 대한 난이도를 점검할 필요성이 파악됨

[표 2-26] 관광·레저 분야 일학습병행자격 취득자 현황

(단위: 명)

구분	2021년		2022년		2023년		합계	
	응시자	합격자	응시자	합격자	응시자	합격자	응시자	합격자
여행상품기획_L5	-	-	-	-	-	-	-	-
여행상품상담_L4	-	-	-	-	-	-	-	-
여행안내_L3	-	-	-	-	-	-	-	-
항공객실서비스_L3	-	-	-	-	-	-	-	-
호텔관리_L5	38	2	26	1	45	1	109	4
호텔객실서비스_L3	29	23	31	21	28	24	88	68
호텔식음료서비스_L3	3	-	80	27	63	38	146	65
컨벤션기획_L5	-	-	1	1	-	-	1	1
컨벤션기획_L3	-	-	1	-	2	-	3	-
카지노기획개발_L4	-	-	-	-	-	-	-	-
카지노딜러_L3	-	-	-	-	-	-	-	-
크루즈운영관리_L4	-	-	-	-	-	-	-	-
유원시설운영관리_L3	7	2	17	7	25	20	49	29
총계	77	27	156	57	163	83	396	167

자료: 일학습병행자격 홈페이지 참고 후 재작성(<https://c.q-net.or.kr>)

### 3. 해외 자격제도 사례

#### 가. 미국


##### 1) 미국 호텔 및 숙박 협회 (AHLA)

- 미국 호텔 및 숙박 협회(American Hotel & Lodging Association, AHLA)는 1953년 설립되어 호텔 업계의 모든 부문을 대표하는 미국 최대 호텔 협회로, 1,000개 이상의 호텔기업이 협회에 가입하고 32,000개 이상의 개인회원을 보유하고 있음
- AHLA는 협회 산하 미국 호텔 및 숙박 교육기관(American Hotel and Lodging Educational Institute, AHLEI)를 설립하여 호텔업계의 신규 인력의 교육 지원과 종사자 경력 개발을 위한 다양한 프로그램 및 자격제도와 중등 및 고등 교육 기관에서 활용할 수 있는 커리큘럼을 제공하고 있음

##### 2) AHLEI 자격제도

- AHLEI의 자격제도는 25,000여개의 호텔 회원 네트워크의 지원 및 인정을 받아 100여개 국가의 라이선스가 있는 제휴사가 교육하는 등 전 세계에서 활용되고 있음
- AHLEI의 자격제도는 수직적 분류로 Line level부터 Supervisor, Managerial, Department Head, Executive level까지 단계를 나누었고, 수평적 분류로는 Front Office 직무부터 Food&Beverage, House Keeping 등의 직무별로 나누어 맞춤형 교육프로그램을 개발하여 제공하고 있음
- 이를 통해 호텔최고경영자의 요건으로 가장 높은 등급의 CHA(Certified Hotel Administrator) 자격증, 관리자 자격증, 실무자 자격증, 그리고 그 외 전문가 자격증 등 다양한 종류의 자격제도를 취득할 수 있도록 세분화하고 있음

[그림 2-2] AHLEI 자격제도 분류



	Front Office	Revenue Management	Food & Beverage	Housekeeping	Maintenance	Security	Human Resources	Sales
Executive	CHA Certified Hotel Administrator							
Department Head	CRDE Certified Rooms Division Executive		CFBE Certified Food and Beverage Executive	CHHE Certified Hospitality Housekeeping Executive	CHFE Certified Hospitality Facilities Executive	CLSD Certified Lodging Security Director	CHT Certified Hospitality Trainer	
Managerial		CHRM Certified Hospitality Revenue Manager						CHSP Certified Hospitality Sales Professional
Supervisor	CHS Certified Hospitality Supervisor					CLSS Certified Lodging Security Supervisor	CHDT Certified Hospitality Department Trainer	
Line	Certified Front Desk Representative		Certified Restaurant Server	Certified Guestroom Attendant	Certified Maintenance Employee	Certified Lodging Security Officer		
			Certified Kitchen Cook					
	CGSP Certified Guest Service Professional							
Specialty	CMHS Certified Master Hotel Supplier	CHE Certified Hospitality Educator	CHI Certified Hospitality Instructor	CSS Certified Spa Supervisor	CHTMP Certified Hospitality & Tourism Management Professional	CHIA Certification in Hotel Industry Analytics		

자료 : 미국 호텔 및 숙박 협회 한국지사 홈페이지(ahla.co.kr)에서 발췌

## ■ Executive Level

### ① 호텔 총지배인 자격증 CHA

- CHA(Certified Hotel Administrator) 자격증은 호텔최고경영자가 반드시 갖추어야 할 요건인 인력관리, 마케팅, 정확한 의사결정, 시장환경 분석, 리더십 역량의 이론과 실무를 겸비한 호텔 최고 경영자에게 수여하는 세계적으로 권위 있는 호텔리어 자격임

- 2년 경력 이상의 호텔 총지배인, 소유자/운영자, 또는 두 개 이상의 호텔 운영을 담당하는 호텔 임원과 CRDE(Certified Rooms Division Executive) 자격증을 취득한 운영/객실 부장 또는 부총지배인을 위한 자격제도이며, AHLEI 자격 취득 교육 프로그램 상 가장 높은 ‘Executive’ 수준에 해당함

[표 2-27] CHA 자격제도 교과목 내용

교과목	교과목 내용
재무 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재무제표 간단한 개요</li> <li>• 운영 예산 수립</li> <li>• 자본 예산 수립</li> <li>• 원가-조업도-이익(CVP) 분석</li> <li>• 생산성 관리 및 인건비 통제</li> </ul>
세일즈&마케팅 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 마케팅 계획</li> <li>• 세일즈 부서</li> <li>• 대면 판매</li> <li>• 내부 마케팅 및 영업</li> <li>• 광고 및 홍보</li> </ul>
리더십	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리더십을 통한 동기 부여</li> <li>• 목표 설정, 코칭, 갈등 관리 기술</li> <li>• 성과</li> <li>• 고성능 창출 팀</li> <li>• 조직 변화 관리</li> </ul>
인사 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사 계획 및 채용</li> <li>• 인재 선발</li> <li>• 오리엔테이션 및 적응 지원</li> <li>• 교육 및 개발</li> <li>• 직원 성과 평가</li> <li>• 이직, 징계, 퇴사</li> <li>• 보상 체계 관리</li> </ul>
객실 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수익 관리</li> <li>• 프론트 오피스 운영</li> <li>• 예약 관리</li> <li>• 보안 및 숙박 산업</li> <li>• 현대산업에서의 하우스키핑의 역할</li> <li>• 현대 시설의 역할, 비용, 관리</li> <li>• 현대 시설 관리의 도구, 기술, 트렌드</li> <li>• 환경 및 지속가능성 관리</li> </ul>

교과목	교과목 내용
식음료 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식음 기준 설정</li> <li>• 메뉴: 기초와 관리</li> <li>• 식사 서비스: 스타일 및 절차</li> <li>• 음료 서비스: 스타일 및 절차</li> <li>• 위생, 안전, 보안, 건강, 법률 이슈</li> </ul>

자료: 미국 호텔 및 숙박 협회 한국지사 홈페이지(ahla.co.kr)에서 발췌

[표 2-28] CHA 자격제도 평가 내용

구분	평가 내용	문항수	시험시간	시험방법
CHA 자격증	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인사 및 인적 자원 관리 (48문항)</li> <li>• 회계 및 재무 관리 (38문항)</li> <li>• 객실 운영 관리 (32문항)</li> <li>• 시설 및 자산 관리 (25문항)</li> <li>• 식음료 관리 (28문항)</li> <li>• 세일즈&amp;마케팅 관리 (29문항)</li> </ul>	200문항 (합격점: 75%, 150문항)	4시간	객관식
재시험	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 2회 가능</li> <li>* 불합격 시 1년 후 응시 기회 부여</li> </ul>			

자료: 미국 호텔 및 숙박 교육기관 홈페이지(ahlei.servsafebrands.com)를 참고하여 작성

## ■ Department Head Level

### ① 호텔 객실부 임원 자격증 CRDE

- CRDE(Certified Rooms Division Executive) 자격증은 인사, 재무, 수익 및 객실 관리, 기술, 고객 서비스 및 보안 분야의 전문가에게 부여하는 자격임
- 1년 이상의 부서장 경력을 가지거나 6개월 이상의 부서장 경력을 갖고 Executive 자격증 또는 공인된 학위를 보유하고 있는 호텔 객실부의 임원급 또는 관리자를 위한 자격제도이며, AHLEI 자격 취득 교육 프로그램 상 두 번째로 높은 'Department Head' 수준에 해당함

[표 2-29] CRDE 자격제도 평가 내용

구분	평가 내용	문항수	시험시간	시험방법
CRDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예약 관리</li> <li>- 체크인</li> <li>- 커뮤니케이션 및 고객 서비스</li> <li>- 체크아웃 및 정산</li> <li>- 환대운영에서의 하우스키퍼의 역할</li> <li>- 보안 및 숙박산업</li> <li>- 환대 시설 관리 도구, 기술, 트렌드</li> </ul> </li> <li>• 재무관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프론트오피스 회계</li> <li>- 운영 계획 및 평가</li> <li>- 수익 관리</li> <li>- 재무제표 간단한 개요</li> </ul> </li> </ul>	150문항 (합격점: 70%, 105문항)	3시간	객관식
재시험	* 2회 가능			

자료: 미국 호텔 및 숙박 교육기관 홈페이지(ahlei.servsafebrands.com)를 참고하여 작성

## ② 호텔 식음료부 임원 자격증 CFBE

- CFBE(Certified Food and Beverage Executive) 자격증은 주방 감독, 물품 주문, 직원 교육 등 식음료 부서의 효과적 운영 능력을 평가하는 자격제도임
- 1년 이상의 부서장 경력을 가지거나 6개월 이상의 부서장 경력을 갖고 Executive 자격증 또는 공인된 학위를 보유하고 있는 식음료 또는 조리운영 부서의 임원급 또는 관리자급 자격제도이며, AHLEI 자격 취득 교육 프로그램 상 두 번째로 높은 ‘Department Head’ 수준에 해당함

[표 2-30] CFBE 자격제도 평가 내용

구분	평가 내용	문항수	시험시간	시험방법
CFBE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식음료 운영 관리</li> <li>• 세일즈&amp;마케팅 관리</li> <li>• 재무 관리</li> <li>• 리더십</li> <li>• 인적자원 관리</li> </ul>	150문항 (합격점: 70%, 105문항)	3시간	객관식
재시험	* 2회 가능			

자료: 미국 호텔 및 숙박 교육기관 홈페이지(ahlei.servsafebrands.com)를 참고하여 작성

### ③ 호텔 객실정비 임원 자격증 CHHE

- CHHE(Certified Hospitality Housekeeping Executive) 자격증은 고급 용품 주문, 부서 관리 등 객실정비 및 운영 기술 능력을 평가하는 자격제도임
- 1년 이상의 부서장 경력을 가지거나 6개월 이상의 부서장 경력을 갖고 Executive 자격증 또는 공인된 학위를 보유하고 있는 객실정비 운영 부서의 임원급 또는 관리자 급 자격 제도이며, AHLEI 자격 취득 교육 프로그램 상 두 번째로 높은 ‘Department Head’ 수준에 해당함

[표 2-31] CHHE 자격제도 평가 내용

구분	평가 내용	문항수	시험시간	시험방법
CHHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하우스키퍼링 운영</li> <li>• 재무관리</li> <li>• 리더십</li> <li>• 인적자원 관리</li> </ul>	150문항 (합격점: 70%, 105문항)	3시간	객관식
재시험	* 2회 가능			

자료: 미국 호텔 및 숙박 교육기관 홈페이지(ahlei.servsafebrands.com)를 참고하여 작성

## ■ Managerial Level

### ① 호텔 관리자 자격증 CHM

- CHM(Certified Hospitality Manager) 자격증은 3명 이상의 직원에 대하여 호텔 운영 주도, 예산 책정 및 예측 호텔 직원 채용, 일정 관리, 의사 결정 등을 포함한 40%의 관리 직무를 담당할 수 있는 능력을 평가하는 자격제도임
- 6개월 이상의 관련 경력이 필수 요건이나, 이미 감독자, 관리자, 부서장 또는 임원의 자격증을 보유하고거나 공인된 학위를 보유하고거나 Hospitality Manager 학습 과정을 수료하는 경우 필수 요건의 제외 대상임

[표 2-32] CHM 자격제도 평가 내용

구분	평가 내용	문항수	시험시간	시험방법
CHM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 운영</li> <li>• 리더십</li> <li>• 인력 채용 및 고용</li> <li>• 재무 관리</li> <li>• 수익 관리</li> </ul>	100문항 (합격점: 70%, 70문항)	2시간	객관식
재시험	* 2회 가능			

자료: 미국 호텔 및 숙박 교육기관 홈페이지(ahlei.servsafebrands.com)를 참고하여 작성

## ■ Supervisor Level

### ① 호텔 감독자 자격증 CHS

- CHS(Certified Hospitality Supervisor) 자격증은 2명 이상의 직원에 대하여 일정 조정, 교육, 면접, 징계, 검사 및 성과 평가 수행과 같은 업무를 포함한 20%의 감독 직무를 담당할 수 있는 능력을 평가하는 자격제도임
- 3개월 이상의 관련 경력이 필수 요건이나, 이미 감독자, 관리자, 부서장 또는 임원의 자격증을 보유하거나 공인된 학위를 보유하고 있을 경우 필수 요건의 제외 대상임

[표 2-33] CHS 자격제도 평가 내용

구분	평가 내용	문항수	시험시간	시험방법
CHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리자 역할의 기본</li> <li>• 리더십</li> <li>• 시간관리</li> <li>• 효율적인 커뮤니케이션</li> <li>• 문제 및 갈등 관리</li> <li>• 직원 교육 및 훈련</li> <li>• 동기부여 및 팀빌딩</li> <li>• 직원 스케줄 관리</li> <li>• 직원 성과 관리</li> </ul>	100문항 (합격점: 70%, 70문항)	2시간	객관식
재시험	* 2회 가능			

자료: 미국 호텔 및 숙박 교육기관 홈페이지(ahlei.servsafebrands.com)를 참고하여 작성

## ■ Line level

### ① 호텔 고객서비스 전문가 자격증 CGSP

- CGSP(Certified Guest Service Professional) 자격증은 고객서비스에 대한 이론과 실무능력을 겸비한 고객서비스 전문가에게 수여하는 자격제도임
- 필수 요건은 따로 없으며, 전반적으로 고객서비스 요소에 초점을 맞춘 교육과정과 평가 내용으로 이루어져 있음

## 나. 싱가포르

### 1) 싱가포르 자격 관련 정부기관 (SSG)

- 싱가포르 스킬스퓨처 기관(SkillsFuture Singapore, SSG)은 직업 교육 및 훈련을 담당하는 교육부 산하기관으로, 평생학습의 문화와 종합적 시스템을 장려하고, 싱가포르의 질 높은 교육 및 훈련 생태계를 강화하고자 함
- SSG는 SkillsFuture 운동을 통해 국가적으로 모든 개인의 기술 습득과 평생 학습을 제공하고자 하며, 교육, 직업, 또는 경력에서 개인의 역량 개발 경로를 계획할 수 있도록 하고 있음

### 2) WSQ 자격제도

- SSG는 WSQ(Workforce Skill Qualification)라는 자격제도의 운영을 통해 싱가포르의 인력에게 교육 모듈과 모듈별 자격을 수여함으로써 인력의 기술과 역량을 교육, 개발, 평가 및 인증하는 국가 자격 체계를 갖추고 있음
- WSQ의 인증 과정은 기술 프레임워크(Skills Framework)에 따라 개발된 개인이 다양한 직무를 수행하고 유지하는 데 필요한 역할과 역량에 대한 핵심 정보를 참고하여 운영됨
- 이는 국가적 표준으로서 보장되며 기술 개발, 교육 제공자 승인, 자격 수여까지 엄격한 기준으로 작용되어 싱가포르의 인력 개발을 지원하는 교육 인프라를 구축하는 데 도움이 되는 체계적이고 효율적인 시스템을 구축하였음

[그림 2-3] WSQ 자격제도 시스템



자료 : 싱가포르 스킬스퓨처 홈페이지([skillsfuture.gov.sg](http://skillsfuture.gov.sg))에서 발췌

- WSQ 자격의 수준 단계는 Certificate부터 Higher Certificate, Advanced Certificate, Diploma, Specialist Diploma, Graduate Diploma까지 총 6가지로 구분됨

[그림 2-4] WSQ 자격제도 단계



자료 : 싱가포르 스킬스퓨처 홈페이지([skillsfuture.gov.sg](http://skillsfuture.gov.sg))에서 발췌

### 3) WSQ 숙박업 자격제도

- WSQ와 기술 프레임워크를 바탕으로 관련 다양한 싱가포르 교육·훈련기관에서는 기술 습득과 학습을 지원하고자 교육·훈련과정을 운영하고 있음

#### ■ 싱가포르 환대산업 기관 SIH(Singapore Institute of Hospitality)

- 싱가포르 환대산업 기관(호텔업 연구소) SIH는 싱가포르 호텔업과 서비스 산업 전문가를 위한 전문적인 교육 프로그램을 제공하는 교육기관으로 WSQ 교육과정을 운영하고 있음

### ① WSQ 호텔 및 숙박 서비스 기술 프레임워크(Hotel and Accommodation Services Framework, HAS)

- 싱가포르의 호텔 및 숙박 산업의 근로자를 위해 개발된 SkillsFuture 이니셔티브인 호텔 및 숙박 서비스 기술 프레임워크(HAS)를 기반으로 경력과 성장을 위한 다양한 기술과 역량을 습득할 수 있도록 함
- 업셀링 및 제안 기술, 서비스 혁신 참여, 고객 관계 관리, 근로환경 안전 및 보안, 관광 홍보, 객실서비스로 총 6가지의 프로그램으로 구성되어 있으며 세부 내용은 다음과 같음

[표 2-34] WSQ 호텔 및 숙박 서비스 기술 프레임워크 프로그램

과정	1. 업셀링 및 제안 판매 기술	2. 서비스 혁신 주도
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업셀링 및 제안 판매 기술 및 성공전략</li> <li>• 고객 우려 사항 및 반대이견 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직 내 서비스 혁신 문화의 중요성</li> <li>• 잠재적 서비스의 혁신 아이디어 생성 및 평가</li> </ul>
대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 호텔 및 숙박 서비스 부문 신규 진입자</li> <li>• 현재 업계 전문가</li> <li>• 직업 전환 기회 찾는 개인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•接客 직원</li> <li>• 고객서비스 관리자</li> <li>• 콜센터 근로자</li> <li>• 매장 관리자</li> <li>• 서비스 승무원</li> <li>• 감독자, 매니저</li> </ul>
학습 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1일 (8시간)</li> <li>• 미니 강의</li> <li>• 시연</li> <li>• 체험학습 및 역할놀이</li> <li>• 실제 사례 및 그룹 토론</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1일 (8.5시간)</li> <li>• 미니 강의</li> <li>• 역할극을 통한 체험학습</li> <li>• 연습 문제와 사례 연구</li> <li>• 실제 사례 및 그룹 토론</li> </ul>
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실제 사례 연구</li> <li>• 역할 놀이 학습</li> <li>• 구두 질문</li> </ul> <p>* 인증 시, 업셀링 기술 성취증명서(SOA) 수여</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실제 수행</li> <li>• 역할 놀이 학습</li> <li>• 구두 질문</li> <li>• 서면 평가</li> </ul> <p>* 인증 시, 서비스 혁신 주도 성취증명서(SOA) 수여</p>
과정	3. 고객 관계 관리	4. 근로환경 안전 및 보안
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 의견 및 데이터 관리</li> <li>• 고객 관계 프로그램 개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로 환경 안전 유지</li> <li>• 기구 사용의 안전</li> <li>• 안전 및 보안 절차</li> <li>• 고객 정보 보호</li> <li>• 비상 상황 대응</li> </ul>

대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 및 숙박 서비스 부문 신규 진입자</li> <li>현재 업계 전문가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업계 전문가 (역량 향상 추구)</li> <li>업계 신규 진입자</li> <li>직업 전환 기회 찾는 개인</li> </ul>
학습 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>1일 (8.5시간)</li> <li>미니 강의</li> <li>시연</li> <li>체험학습 및 역할놀이</li> <li>실제 사례 및 그룹 토론</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2일 (16시간)</li> <li>미니 강의</li> <li>체험학습 및 역할놀이</li> <li>연습 문제와 사례 연구</li> <li>실제 사례 및 그룹 토론</li> <li>게임(놀이)</li> </ul>
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>실제 사례 연구</li> <li>역할 놀이 학습</li> <li>구두 질문</li> </ul> <p>* 인증 시, 고객 관계 관리 성취증명서(SOA) 수여</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>역할 놀이 학습</li> <li>구두 질문</li> </ul> <p>* 인증 시, 안전 및 보안 성취증명서(SOA) 수여</p>
과정명	5. 관광 홍보	6. 객실 서비스
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>잠재 방문객 식별</li> <li>관광 자원 식별</li> <li>관광 정보 획득 및 가공</li> <li>관광객 개별 맞춤 소통 및 안내</li> <li>관광객</li> <li>세부 정보 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교대 시작 및 종료 업무</li> <li>침구 정리 등 객실 정비</li> <li>탄다운 서비스 제공</li> </ul>
대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 및 숙박 서비스 부문 신규 진입자</li> <li>현재 업계 전문가</li> <li>직업 전환 기회 찾는 개인</li> <li>고객 서비스 담당자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 및 숙박 서비스 부문 신규 진입자</li> <li>현재 업계 전문가</li> <li>직업 전환 기회 찾는 개인</li> </ul>
학습 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>1일 (8시간)</li> <li>미니 강의</li> <li>시연</li> <li>체험학습 및 역할놀이</li> <li>실제 사례 및 그룹 토론</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3일 (20시간)</li> <li>미니 강의</li> <li>체험학습 및 역할놀이</li> <li>실제 사례 및 그룹 토론</li> <li>게임(놀이)</li> </ul>
평가 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>실제 사례 연구</li> <li>역할 놀이 학습</li> <li>구두 질문</li> </ul> <p>* 인증 시, 관광 홍보 성취증명서(SOA) 수여</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>역할 놀이 학습</li> <li>구두 질문</li> </ul> <p>* 인증 시, 객실 서비스 성취증명서(SOA) 수여</p>

자료: 싱가포르 현대산업 기관 홈페이지(sih.edu.sg)를 참고하여 작성

## ■ 싱가포르 호텔 관광 교육 센터 SHATEC (Singapore Hotel and Tourism Education Centre)

- SSG 기관의 지정 CET 센터로, 싱가포르인 및 영주권자(현지 학생)를 위한 SkillsFuture Credits(SFC) 또는 Skillsfuture Funding으로 지원할 수 있는 교육센터임

### ① WSQ 기본 인증 자격

- WSQ 기본 인증 자격(WSQ Certificate in Hotel and Accommodation Services)은 객실 부문, 식음료 운영 관리, 일반 관리 및 감독 기능의 이론적 기초를 다루는 교육과정으로 이를 완료한 대상자는 WSQ 상위 인증서로 진급할 수 있는 초급 자격 과정임

[표 2-35] WSQ 기본 인증 자격

과정명	WSQ Certificate in Hotel and Accommodation Services	
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 부문, 식음료 운영 및 관리, 일반 관리 및 감독 기능의 이론적 기초</li> <li>• 업계 입문 학습자가 객실 및 F&amp;B 분야에서 초급 및 주니어 감독 업무를 수행하는 데 필요한 기술과 지식을 갖추 수 있음</li> <li>• 업계 경험자는 객실 및 F&amp;B 분야에서 감독 및 초급 관리 업무를 수행할 수 있게 됨</li> </ul>	
프로그램 개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식품 안전 및 위생</li> <li>• 사람과 관계 관리</li> <li>• 객실 청소 운영 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프론트 오피스 운영 관리</li> <li>• 보고서 작성</li> <li>• 파트타임 6개월</li> </ul>
요건	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17세 이상</li> <li>• WPLN 4 또는 이에 준하는 자격</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 면접</li> <li>• 'N'레벨의 영어실력 또는 이에 준하는 학위 기반 영어 능력</li> </ul>

자료: 싱가포르 호텔 관광 교육 센터 홈페이지(shatec.sg)를 참고하여 작성

### ② WSQ 고등 인증 자격

- WSQ 고등 인증 자격(WSQ Higher Certificate in Hotel and Accommodation Services)은 객실 부문, 식음료 운영 관리, 일반 관리 및 감독 기능의 이론적 심화를 다루는 교육과정으로 이를 완료한 대상자는 SkillsFuture Singapore 호텔 및 숙박 서비스 분야 고급 자격증이 수여되는 과정임

[표 2-36] WSQ 고등 인증 자격

과정명	WSQ Higher Certificate in Hotel and Accommodation Services	
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 경영의 단단한 기초</li> <li>호텔의 다양한 부서에서의 운영 기술 습득</li> <li>우수한 고객 서비스 표준 제공을 위한 관련 기술 습득</li> </ul>	
프로그램 개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>식품 및 음료 서비스</li> <li>서비스 우수성</li> <li>버틀러 서비스 제공</li> <li>객실 예약 운영 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이벤트 기획 및 관리</li> <li>판매 납품</li> <li>파트타임 3~8개월</li> </ul>
요건	<ul style="list-style-type: none"> <li>17세 이상</li> <li>호텔 및 숙박 서비스 분야 WSQ 자격증 또는 이에 준하는 자격증</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>면접</li> <li>'N'레벨의 영어실력 또는 이에 준하는 학위 기반 영어 능력</li> </ul>

자료: 싱가포르 호텔 관광 교육 센터 홈페이지(shatec.sg)를 참고하여 작성

### ③ WSQ 디플로마 자격

- WSQ 디플로마 자격(WSQ Diploma in Hotel and Accommodation Services)은 고급 자격증 또는 일정 레벨 이상의 경험자를 위한 교육과정으로 이를 완료한 대상자는 SkillsFuture Singapore 호텔 및 숙박 서비스 분야 학위가 수여되는 최상위 자격 과정임

[표 2-37] WSQ 디플로마 자격

과정명	WSQ Diploma in Hotel and Accommodation Services	
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>수년간의 호텔업 경험 활용</li> <li>다양한 감독 역할에서의 호텔 경영의 이해</li> </ul>	
프로그램 개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업 변화 평가</li> <li>시장 조사</li> <li>예산</li> <li>프론트 오피스 운영 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>객실 청소 운영 관리</li> <li>인적자원 개발</li> <li>기술 도입 및 혁신</li> <li>파트타임 11개월</li> </ul>
요건	<ul style="list-style-type: none"> <li>호텔 및 숙박 서비스 분야 WSQ 고급 자격증 또는 호텔 및 F&amp;B 산업에서의 2년 경력자용 GCE "N" 레벨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>면접</li> <li>'N'레벨의 영어실력 또는 이에 준하는 학위 기반 영어 능력</li> </ul>

자료: 싱가포르 호텔 관광 교육 센터 홈페이지(shatec.sg)를 참고하여 작성

## 다. 국내외 관광.레저분야 자격제도 비교

- 미국과 싱가포르의 관광.레저분야 자격 제도의 사례와 국내 자격 제도를 비교하면, 운영 주체와 관련하여 민간 협회를 중심으로 자격 제도가 운영되고 수여하는 미국과 달리 싱가포르와 한국은 국가 차원에서 자격을 관리하고 운영하고 있음
- 미국은 평가제도를 통해 시험에 합격하여 자격증 취득이 가능하지만, 싱가포르는 교육 이수와 실습을 통해 자격증 취득이 가능하고, 이에 한국은 평가제도와 교육이수 모두 자격의 운영방법으로 활용하고 있음
- 세부 특징으로 미국은 직무와 수준별로 자격제도가 다양하게 구분되어 있기 때문에 인력의 전문역량이 습득 가능하도록 체계가 마련되어 있음
- 싱가포르는 국가 자격체계를 기반으로 다수 교육기관에서 교육과정을 운영할 수 있고, 해당 과정을 수료하면 국가 자격의 수여가 가능하도록 설계되어 있음
- 한국은 종류에 따라 국가전문자격과 국가기술자격으로 나누어 소관 부처가 상이한 특징을 가지며, 시험 합격을 통한 자격제도와 교육 이수와 평가를 병행하는 자격제도가 구분되어 운영되고 있음

[표 2-38] 국내외 관광.레저분야 자격제도 비교

구분	미국	싱가포르	한국
운영기관	• 협회	• 국가기관	• 국가기관
운영방법	• 평가 수행	• 교육 이수 • 실습(파트타임)	• 평가 수행 • 교육 이수
특징	• 직무와 수준별 전문역량 습득 가능하도록 자격제도 분리하여 운영	• 국가 자격 체계를 기반으로 다수 교육기관에서 과정 운영하여 자격 수여	• 국가전문자격 및 국가기술자격으로 구분 • 근로와 학습을 병행하여 자격부여 형태 공존

자료: 연구자 작성

## 제 3 장

# 숙박업 자격제도 분석

## 1. 숙박업 자격제도 세부 분석

### 가. 분석 개요

#### 1) 분석 배경

- 관광·레저ISC는 2020년부터 소관 산업분야별 직무맵과 SQF(직무역량체계, 역량인정방안)를 차례대로 구축하여 산업의 직무 표준 체계의 기반을 마련하고 있음
- 숙박업의 경우, 2022년 직무맵 개발에 이어 2023년 SQF 직무역량체계를 개발하고, 이를 기반으로 2024년 SQF 역량인정방안까지 마련하여 단계별 SQF 구축이 완료됨에 따라 숙박업의 SQF 직무 기반의 자격제도를 구축하고자 함
- 또한, 현행 숙박업 자격제도의 실태와 문제점을 확인하고 자격의 활성화 방안을 검토하고자 산업계 및 교육계 FGI 회의를 통해 논의하였음
  - 산업계 FGI: 산업계 전문가 6명(24.5.28) / 교육계 FGI: 교육계 전문가 4명 참여(24.6.5)

[표 3-1] 숙박업 자격제도 현황 및 활성화 방안 검토 FGI 회의

구분	산업계 의견	교육계 의견
문제점	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인력난의 심화로 자격증 분별성 하락</li> <li>• 호텔등급심사에서의 영향력 미비</li> <li>• 서비스 기술의 역량 발현이 어려움</li> <li>• 실무적 내용과 차이가 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격 취득자로서의 혜택 부재</li> <li>• (호텔경영사) 어학점수의 조건 및 시행 주기로 인해 응시 선호도 하락</li> </ul>
필요성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무능력 보유 여부에 대한 객관적 평가 필요</li> <li>• 직무 간 이동 자격에 대한 필요성 증가</li> <li>• 외국인력 활용 사례로 관리자 역량 검증 필요성 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격제도 존재로 교육의 기능 작용</li> <li>• 장기적 관점에서 부서 이동 시 인증 자격의 수요 예상</li> </ul>
활성화 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업에서 자격 취득자에 대한 혜택 제공 및 분별성 부여 노력</li> <li>• 자격 취득 지원 체계 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육기관 과목 구성과의 연계로 효율적 전문인력 양성</li> <li>• 자격보유자 근무 기업의 고용보험률 인 하 등 정부 차원 기업 지원으로 독려</li> </ul>

자료: FGI 회의를 바탕으로 연구자 작성

## 2) 분석 대상

- 현재 숙박업계의 신규 인력의 채용난과 전문역량 강화 문제가 대두됨에 따라 입문 수준의 역량을 요구하는 자격제도에 대한 점검이 우선적으로 이뤄질 필요성이 있음
- 3장에서 살펴본 국내 숙박업 자격제도를 바탕으로 현존 자격제도 중에서도 입문 수준에 해당하는 국가전문자격인 호텔서비스사와 일학습병행자격 호텔객실서비스\_L3, 호텔식음료서비스\_L3를 대상으로 분석하고자 함
- 호텔서비스사 자격제도의 최근 5개년(2019-2023) 기출 문제를 토대로 관광법규를 제외한 ‘호텔실무’ 과목에 대해 NCS와의 매칭도 및 직무 관련성을 파악할 필요가 있음

[표 3-2] 호텔서비스사 자격제도 개요

구분	시험과목	배점	문항수	시험시간	시험방법
1차 시험	1. 관광법규 2. 호텔실무 (현관·객실 및 식당 중심)	30% 70%	15 35	100분	객관식 4지택일형
2차 시험	○ 면접시험: 국가관·사명감 등 정신자세, 전문지식과 응용능력, 예의·품행 및 성실성, 의사발표의 정확성과 논리성				면접
□ 합격기준					
1차 시험	매 과목 4할 이상이고, 전 과목 점수가 배점비율로 환산하여 6할 이상 득점한 자				
2차 시험	총점의 6할 이상을 득점한 자				
□ 경력에 의한 제1차 시험 면제 대상자					
1) 「초·중등교육법」에 따른 고등학교 또는 고등기술학교 이상의 학교를 졸업한 자 또는 다른 법령에서 이와 동등한 학력이 있다고 인정되는 교육기관에서 관광분야의 학과를 이수하고 졸업한 자(졸업예정자 포함)에 대하여 제1차 시험 면제					
2) 관광숙박업소의接客 업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자에 대하여 제1차 시험 면제					

자료: 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 참조(<http://www.q-net.or.kr>)

- 또한, 일학습병행자격 호텔객실서비스\_L3와 호텔식음료서비스\_L3의 출제기준을 토대로 편성된 필수능력단위와 직무 관련성을 파악하고자 함

[표 3-3] 호텔객실서비스\_L3 평가 개요

구분	능력단위	시험시간
지필평가	01. 객실 예약 관리	70분
	02. 체크인(Check In)	
	06. 체크아웃(Check Out)	
	03. 벨 데스크	
	05. GRO(Guest Relations Officer)	
	06. 귀빈층 라운지 (EFL)	
	07. 비즈니스 센터	
면접평가	03. 재실(In-House) 고객 관리	20분
	05. 객실 일일 마감	
	09. 하우스키핑 관리	
	04. 컨시어지(Concierge)	

자료: 일학습병행자격 교육.훈련기준 (c.q-net.or.kr)

[표 3-4] 호텔식음료서비스\_L3 평가 개요

구분	능력단위	시험시간
지필평가	02. 호텔 레스토랑 서비스	70분
	03. 호텔 음료 서비스	
	04. 델리 슝 운영	
	06. 식음료 고객 관리	
	04. 연회 행사 준비	
	05. 연회 행사 진행	
	06. 웨딩 행사 진행	
면접평가	01. 식음료 업장 관리	15분 정도
	07. 출장 연회	
	08. 연회 행사 정산	

자료: 일학습병행자격 교육.훈련기준 (c.q-net.or.kr)

- 이를 위해 숙박업 SQF를 기준으로 현존 자격 출제 내용 속 직무 및 직무역량의 포함도를 파악하고, 직무 연계 여부를 확인함으로써 직무 중심 자격제도 설계를 위한 기초자료를 수집하고자 함

### 3) 분석 방법

#### ■ 호텔서비스사 분석방법

- 호텔서비스사 자격제도는 1차 필기 시험과 2차 면접 시험을 통해 취득할 수 있도록 되어있고, 1차 필기 시험은 총 50문항이며 관광법규 15문항과 호텔 실무(현관,객실 및 식당 중심) 35문항으로 구성되어 있음
- 1차적으로, 2019년부터 2023년까지 시행된 호텔서비스사 자격제도의 1차 필기시험 ‘호텔실무’ 과목에 해당하는 16번부터 50번까지의 문항의 전반적 내용을 기반으로 NCS 세분류를 연계하여 분류하였음
- 2차적으로 해당 세분류 내 어느 능력단위와 연계할 수 있는지 검토하기 위해 능력단위 요소, 수행준거, 지식,기술,태도 등을 참고하여 문항별 연계 능력단위를 구분하였음
- 세부 내용 분석에 있어 산업별역량체계 역량인정방안 연계방식인 엄격한(tight) 연계방식과 느슨한(loose) 연계방식 중 **엄격한 연계방식**을 적용하여 NCS의 능력단위, 능력단위 요소, 수행준거, 지식, 기술, 태도 등과 시험문제의 내용을 비교 분석하였음
  - **엄격한 연계방식**을 적용하는 경우, 산업별역량체계(SQF) 내 요소 중 **직무역량(NCS 능력단위), 능력단위요소, 수행준거, 필수 지식·기술·태도 등의 내용**과 연계 대상인 대학 교육과정 또는 국가기술자격의 내용의 일치 여부(또는 일정 비율 이상의 포함도)를 확인함
  - **느슨한 연계방식**을 적용하는 경우, 산업별역량체계(SQF) 내 요소 중 **직무역량(NCS 능력단위), 능력단위요소 및 하위 내용**이 연계 대상인 교육·훈련과정 또는 기타 자격의 내용을 전반적으로 포함할 수 있는지의 여부를 확인함

[표 3-5] 엄격한 연계방식과 느슨한 연계방식의 비교

구분	엄격한(tight) 연계	느슨한(loose) 연계
적용 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격(교육훈련) 설계 및 질 관리에 관한 사항을 사전에 규정하고 강력한 규제를 통해 모든 자격에 이를 적용하는 것</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격(교육훈련) 간 소통을 목적으로 하며, 사전에 규제하는 내용이 상대적으로 적고, 적용 시 다양성을 부분적으로 허용함</li> </ul>
제한 범위	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격 설계 및 질 관리에 관한 사항을 충족한 자격만 역량체계에 등록되며, 등록된 자격만 공식적으로 인정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 역량체계에 등록된 자격(교육훈련)과 그렇지 않은 자격(교육훈련)에 대한 규제의 차이가 크지 않음</li> </ul>
연계 요소	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무역량(NCS 능력단위)</li> <li>• 능력단위요소</li> <li>• 수행준거 및 필수 지식·기술·태도 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직무역량(NCS 능력단위)</li> <li>• 능력단위요소 및 하위 내용</li> </ul>
연계 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내용의 일치 여부</li> <li>• (또는 일정 비율 이상의 포함도)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전반적으로 포함 가능 여부</li> </ul>

자료: 대우경영컨설팅(2022), 산업별역량체계(SQF)의 역량인정 구체화 방안 연구

[그림 3-1] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 예시 (16번 문제)

16. 다음은 어느 부서의 업무인가?

객실 내 미니 바 관리

턴다운 서비스

분실·습득물 관리

① Front Desk      ② Housekeeping      ③ Bell Desk      ④ Business Center

자료: 한국산업인력공단(2023), 호텔서비스사 1차 시험 기출문제 일부 발췌

[표 3-6] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 분석 (16번 문제) 예시

문제 내용	세분류	능력단위 (능력단위요소)	수행준거 및 지식·기술·태도
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객실 내 미니 바 관리</li> <li>• 턴다운 서비스</li> <li>• 분실·습득물 관리</li> </ul>	02. 객실관리	하우스키팅관리 (객실 정비·점검하기)	2.3 턴다운 서비스 매뉴얼에 따라 ... 실시할 수 있다. 2.4 미니바 수익 향상을 위해 ... 수행할 수 있다. [지식] 턴다운(Turndown) 서비스 처리 절차 [지식] 미니바 관련 지식 [태도] 객실 점검 및 관리에 대한 정확한 태도
		하우스키팅관리 (호텔 습득물 처리하기)	5.1 호텔 약관 습득물 관리규정을 기준으로 ... 관리할 수 있다. 5.2 호텔 습득물 처리 규정에 따라 ... 처리할 수 있다. [지식] 습득물 관리 기준 및 관리 방법 [지식] 습득물 등록 카드 작성법 [기술] 습득물 처리 기술 (빈도, 품목별 정리 등)

자료: 연구자 작성

## [그림 3-2] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 예시 (38번 문제)

38. 원가가산 가격결정법에 따른 해산물 스파게티의 판매 가격은?(단, 세금 및 봉사료 제외)

○ 단위원가: 20,000 원 ○ 예상수익률: 20 %

① 23,000 원

② 24,000 원

③ 25,000 원

④ 26,000 원

자료: 한국산업인력공단(2023), 호텔서비스사 1차 시험 기출문제 일부 발췌

## [표 3-7] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 분석 (38번 문제) 예시

문제 내용	세분류	능력단위 (능력단위요소)	수행준거 및 지식.기술.태도
<ul style="list-style-type: none"> <li>해산물 스파게티 판매 가격 계산하기</li> <li>단위원가, 예상수익률</li> <li>원가가산 가격결정법</li> </ul>	03. 부대시설 관리	식음료 메뉴 기획 (판매 단가 책정하기)	2.1 판매 단가 책정 시 산정된 원가를 통해 원가 대비 메뉴별 판매가를 산출할 수 있다. 2.5 원가 분석을 통해 이익률을 계산하여 판매가를 결정할 수 있다. [지식] 이익률 산출 방법 [지식] 원가 산출 방법 [기술] 판매 단가 결정 능력

자료: 연구자 작성

- 3차적으로, 1-2차 분석 결과에서 확인되는 주요 세분류 및 능력단위를 기준으로 연계될 수 있는 직무의 범위를 설정하고, 주요 비율을 차지하는 능력단위(직무역량)에 대하여 숙박업 SQF 직무의 연계도를 검토하였음

## [표 3-8] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석 예시-1

번호	문제 내용	1차) NCS 세분류	2차) NCS 능력단위	3차) SQF 직무
16	하우스키핑 부서 업무	객실관리	하우스키핑 관리	-
17	손익분기점 관련	부대시설관리	부대업장 손익 관리	-
18	객실 유형	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
19	식음료 서비스	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
20	호텔 사업 재무적 특성	숙박기획개발	관광숙박 회계	-
⋮				
46	연회 특성	연회관리	연회 예약 상담	-
47	전채 특징	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
48	고정 메뉴 장점	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
49	드레싱 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
50	원가, 이윤 가격 책정	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-

자료: 연구자 작성

[표 3-9] 2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석 예시-2

NCS 세분류	문제 수	비율	NCS 능력단위	SQF 직무	문제 수	비율
숙박기획개발	1	2.86%	관광숙박 회계		1	2.86%
객실관리	7	20.00%	*전반적 내용 (능력단위X)		1	2.86%
			객실 예약 관리	프론트 오피스(4)	3	8.57%
			객실 매출 관리		1	2.86%
			하우스키핑 관리		2	5.71%
부대시설관리	24	68.57%	식음료 업장 운영	F&B서비스(2)	1	2.86%
			호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)	10	28.57%
			호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)	9	25.71%
			식음료 메뉴 기획		3	8.57%
			부대업장 손익 관리		1	2.86%
연회관리	1	2.86%	연회 예약 상담		1	2.86%
접객서비스	1	2.86%	*전반적 내용 (능력단위X)		1	2.86%
*호텔상식 (세분류 미포함)	1	2.86%	호텔 유형		1	2.86%

자료: 연구자 작성

[그림 3-3] 2019-2023년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부 분석 예시

자료 : 연구자 작성

## ■ 호텔객실서비스사\_L3 및 호텔식음료서비스사\_L3 분석방법

- 일학습병행자격의 평가 문제는 따로 공개되지 않기 때문에 편성된 필수 능력단위를 기준으로 숙박업 직무와의 연계도를 파악하였음
- 일학습병행 호텔객실서비스\_L3는 호텔 고객의 객실 예약 관리, 체크인, 체크아웃, 하우스키팅 관리 및 재실 고객, 벨데스크, 컨시어지, GRO, EFL, 비즈니스 센터 관리 등을 서비스 하는 능력을 함양하도록 하여 객실예약접수 후 체크인(Check In)과 체크아웃(Check Out)을 실시하고, 객실 및 공용지역을 정비하고, 고객의 수화물을 운반 및 전달하고, 정보 문의에 대해 정보를 제공하고 업무처리 요청을 수행할 수 있는 자격임
- 일학습병행 자격은 NCS 능력단위를 기준으로 필수 능력단위를 지정하여 자격제도에 활용하고 있으며, 호텔객실서비스\_L3의 필수 능력단위는 대분류 「12. 이용.숙박.여행.오락.스포츠」, 중분류 「03. 관광.레저」, 소분류 「02. 숙박서비스」, 세분류 「02. 객실관리」와 「05. 접객서비스」에 해당하는 능력단위들 중 11개로 구성되어 있음
  - 합격기준은 필수능력단위의 70%이상을 통과해야 하기 때문에 총 11개 중 8개 이상 통과인 경우에 합격할 수 있으며, 능력단위별 통과 기준은 능력단위별 100점 만점 중 60점 이상 득점 시 통과할 수 있음

[표 3-10] 호텔객실서비스\_L3 필수능력단위

대분류	중분류	소분류	세분류	능력단위	평가유형
12. 이용.숙박.여행.오락.스포츠	03. 관광.레저	02. 숙박서비스	02. 객실관리	01. 객실 예약 관리	지필
				02. 체크인(Check In)	지필
				03. 재실(In-House) 고객 관리	면접
				05. 객실 일일 마감	면접
				06. 체크아웃(Check Out)	지필
				09. 하우스키팅 관리	면접
			05. 접객서비스	03. 벨 데스크	지필
				04. 컨시어지(Concierge)	면접
				05. GRO(Guest Relations Officer)	지필
				06. 귀빈층 라운지 (EFL)	지필
				07. 비즈니스 센터	지필

자료: 일학습병행자격 교육.훈련기준 (c.q-net.or.kr)

- 일학습병행 호텔식음료서비스\_L3는 식음료 업장운영 및 고객관리, 호텔 레스토랑 및 음료 서비스, 델리슈 및 연회행사 준비.진행.정산 등을 서비스하는 능력을 함양하도록 하

여 거래처 분류, 고객 관리, 프로모션 기획, 판촉물 제작, 거래처 방문 등을 통해 연회 행사를 유치함으로써 매출을 향상시키는 관련 직무를 수행할 수 있는 자격임

- 호텔식음료서비스\_3의 필수 능력단위는 대분류 「12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠」, 중분류 「03. 관광·레저」, 소분류 「02. 숙박서비스」, 세분류 「03. 부대시설관리」와 「04. 연회관리」에 해당하는 능력단위들 중 10개로 구성되어 있음
  - 합격기준은 필수능력단위의 70%이상을 통과해야 하기 때문에 총 10개 중 7개 이상 통과인 경우에 합격할 수 있으며, 능력단위별 100점 만점 중 60점 이상 득점 시 통과할 수 있음

[표 3-11] 호텔식음료서비스\_3 필수능력단위

대분류	중분류	소분류	세분류	능력단위	평가유형
12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	02. 숙박서비스	03. 부대시설관리	01. 식음료 업장 관리	면접
				02. 호텔 레스토랑 서비스	지필
				03. 호텔 음료 서비스	지필
				04. 델리 슝 운영	지필
				06. 식음료 고객 관리	지필
			04. 연회관리	04. 연회 행사 준비	지필
				05. 연회 행사 진행	지필
				06. 웨딩 행사 진행	지필
				07. 출장 연회	면접
				08. 연회 행사 정산	면접

자료: 일학습병행자격 교육·훈련기준 (c.q-net.or.kr)

- 편성된 필수 능력단위가 직무역량에 해당하는 SQF 직무를 연계하여 능력단위의 편성 비율을 계산하여 해당 직무 포함도를 확인하여 최종적으로 직무 연계도를 파악하였음

[표 3-12] 일학습병행자격 필수능력단위 분석 예시 (호텔객실서비스\_3)

NCS 세분류	NCS 능력단위	SQF 직무
02. 객실관리	01. 객실 예약 관리	프론트오피스(4)
	02. 체크인(Check In)	프론트오피스(4)
	03. 재실(In-House) 고객 관리	프론트오피스(4)
:		
05. 접객서비스	05. GRO(Guest Relations Officer)	프론트오피스(4)
	06. 귀빈층 라운지 (EFL)	프론트오피스(3)
	07. 비즈니스 센터	-

자료: 연구자 작성

## 나. 분석 내용

### 1) 국가전문자격 호텔서비스사(2019-2023)

- 앞서 제시한 예시 및 분석방법을 토대로 2019년부터 2023년까지 5년 동안 시행된 호텔 서비스사 기출문제(A형)를 모두 분석하였음
- 분석 결과에 대해 전반적으로 공통되는 세 가지 특징을 요약하면 다음과 같음
  - 첫째, 크게 F&B서비스 분야와 객실서비스 분야에 관한 문항으로 구성되어 있으며, 그 중에서도 F&B서비스 분야의 문항 비율이 훨씬 높음
  - 둘째, 주로 특정 세분류의 능력단위별 내용에 관하여 문항이 출제되지만, 간혹 특정 세분류 전반적 내용을 다뤄 포함된 능력단위를 포괄하여 출제되는 문항도 있음
  - 셋째, 그 외 호텔의 역사, 유형 등 호텔에 관련한 기본 상식이나 관광진흥법의 내용이 혼재되어 출제되는 문항이 간혹 있음

[표 3-13] 2019년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석

번호	문제 내용 요약	1차) NCS 세분류	2차) NCS 능력단위	3차) SQF 직무
16	호텔의 역사	-	-	-
17	프랜차이즈 호텔 특성	숙박기획개발	관광숙박 사업 개발	-
18	호텔 기업 특성	-	-	-
19	하우스 키팅 부서	객실관리	하우스키팅 관리	-
20	평균 객실 요금	객실관리	객실 매출 관리	-
21	도어맨 업무	접객서비스	도어 데스크	프론트오피스(3)
22	객실 유형	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
23	오버부킹	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
24	숙박등록카드 작성	객실관리	체크인(Check In)	프론트오피스(4)
25	호텔 객실 용어	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
26	프론트데스크 금고	객실관리	-	-
27	객실 상황 표시	객실관리	하우스키팅 관리	-
28	부서별 업무	객실관리	-	-
29	메시지 전달	객실관리	재실(In-house)고객 관리	프론트오피스(4)
30	룸 인스펙터	객실관리	하우스키팅 관리	-
31	정찬메뉴	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
32	메뉴계획 모형	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
33	주방 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
34	드레싱	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
35	달걀요리	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
36	메뉴 구성원칙	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
37	식음료 전략	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
38	생선요리소스	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
39	럼	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
40	백포도주	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
41	혼성주	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
42	스카치 위스키	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
43	식음 서비스 방식	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
44	연회 케이터링	연회관리	출장 연회	-
45	레스토랑 주문	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
46	식음서비스방식	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
47	주류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
48	칵테일	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
49	칵테일	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
50	칵테일	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)

자료: 연구자 작성

[표 3-14] 2020년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석

번호	문제 내용 요약	1차) NCS 세분류	2차) NCS 능력단위	3차) SQF 직무
16	호텔의 역사	숙박기획개발	관광숙박 사업 개발	-
17	호텔경영형태	-	-	-
18	부서 분류	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
19	요금 지불 유형	객실관리	하우스키핑 관리	-
20	하우스키핑	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
21	객실 요금 유형	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
22	객실유형	객실관리	객실 매출 관리	-
23	객실료 yield	객실관리	체크아웃(Check Out) 정산	프론트오피스(4)
24	고객 skipper	객실관리	하우스키핑 관리	-
25	하우스키핑	객실관리	객실 매출 관리	-
26	일평균객실료	접객서비스	벨 데스크	프론트오피스(3)
27	벨데스크	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
28	증류주	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
29	혼성주	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
30	주류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
31	쉐리와인	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
32	칵테일 기구	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
33	판매단가	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
34	와인서비스	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
35	주문방식	부대시설관리	식음료 업장 운영	F&B서비스(2)
36	식음료 서비스 특성	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
37	해피아워	접객서비스	당직	-
38	컴플레인	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
39	소고기	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
40	한식 반상차림	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
41	조리방법	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
42	수프	연회관리	출장 연회	-
43	케이팅	부대시설관리	식음료 직원 관리	-
44	주방직급	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
45	달걀요리	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
46	메뉴분석	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
47	식자재 구매	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
48	식음서비스방법	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
49	정찬메뉴	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
50	중국요리	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)

자료: 연구자 작성

[표 3-15] 2021년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석

번호	문제 내용	1차) NCS 세분류	2차) NCS 능력단위	3차) SQF 직무
16	객실 키 관리	객실관리	체크인(Check In)	프론트오피스(4)
17	room attendant	객실관리	하우스키핑 관리	-
18	호텔 revPAR	객실관리	객실 매출 관리	-
19	식음료 전략	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
20	정식메뉴 특징	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
21	메뉴단가	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
22	수프	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
23	음료	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
24	조리법	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
25	주방 직책	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
26	식재료 저장관리	부대시설관리	식음료 업장 운영	F&B서비스(2)
27	특정계약 요금할인	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
28	호텔업 (관광진흥법)	-	-	-
29	프론트데스크 업무	객실관리	-	-
30	고객 유형	객실관리	재실(In-house)고객 관리	프론트오피스(4)
31	하우스키핑 오더테이커	객실관리	하우스키핑 관리	-
32	호텔 분류	-	-	-
33	위탁 경영	숙박기획개발	관광숙박 운영 기획	-
34	귀빈층	접객서비스	귀빈층라운지(EFL)	프론트오피스(3)
35	하우스키핑 직무	객실관리	하우스키핑 관리	-
36	연회관련	연회관리	연회 행사 진행	-
37	하우스키핑	객실관리	하우스키핑 관리	-
38	와인 관련	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
39	레스토랑 근무자	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
40	보드카 칵테일	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
41	레스토랑 예약 장부	부대시설관리	식음료 업장 운영	F&B서비스(2)
42	이탈리아 와인	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
43	레드와인 포도 품종	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
44	청량음료	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
45	판매단가	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
46	칵테일 기법	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
47	컴플레인 처리	접객서비스	당직	-
48	바텐더 업무	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
49	혼성주	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
50	연회 특징	연회관리	연회 예약 상담	-

자료: 연구자 작성

[표 3-16] 2022년 호텔서비스사 1차 시험(호텔 실무) 세부분석

번호	문제 내용	1차) NCS 세분류	2차) NCS 능력단위	3차) SQF 직무
16	호텔의 유형	-	-	-
17	호텔역사	-	-	-
18	호텔 객실 상품	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
19	객실 점유율	객실관리	객실 매출 관리	-
20	업셀링	객실관리	객실 매출 관리	-
21	서비스 자세	접객서비스	-	-
22	호텔 용어	객실관리	-	-
23	하우스키핑 업무	객실관리	하우스키핑 관리	-
24	컨시어지 업무	접객서비스	컨시어지(concierge)	프론트오피스(3)
25	정산절차	객실관리	체크아웃(Check Out) 정산	프론트오피스(4)
26	객실유형	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
27	벨맨	접객서비스	벨데스크	프론트오피스(3)
28	귀빈층 라운지 식음료 제공 업무	접객서비스	귀빈층라운지(EFL)	프론트오피스(3)
29	미니바	객실관리	하우스키핑 관리	-
30	귀빈층 라운지	접객서비스	귀빈층라운지(EFL)	프론트오피스(3)
31	식음료 전략	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
32	메뉴원칙	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
33	fired egg	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
34	소고기 등급	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
35	스테이크 굽기	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
36	정식메뉴 특징	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
37	수프	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
38	원가, 판매가격 책정	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
39	칵테일 조주 방법	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
40	주류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
41	소믈리에 업무	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
42	레드와인 품종	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
43	칵테일 조주 도구	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
44	증류주	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
45	글라스 취급방법	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
46	맥주 종류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
47	보드카 칵테일	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
48	이탈리아 와인 등급	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
49	테이블 서비스	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
50	식음료 고객서비스 절차	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)

자료: 연구자 작성

[표 3-17] 2023년 호텔서비스사 문제 세부분석

번호	문제 내용 요약	1차) NCS 세분류	2차) NCS 능력단위	3차) SQF 직무
16	하우스키핑 부서 업무	객실관리	하우스키핑 관리	-
17	손익분기점 관련	부대시설관리	부대업장 손익 관리	-
18	객실 유형	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
19	식음료 서비스	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
20	호텔 사업 재무적 특성	숙박기획개발	관광숙박 회계	-
21	식자재 재고 관리	부대시설관리	식음료 업장 운영	F&B서비스(2)
22	요금 지불 유형	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
23	하우스키핑 직급명	객실관리	하우스키핑 관리	-
24	호텔의 유형	-	-	-
25	식음료 서비스-테이블 세팅 기물	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
26	와인과 포도 품종	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
27	칵테일 기구	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
28	부서별 업무	접객서비스	-	-
29	객실 용어	객실관리	-	-
30	위스키 제조 과정	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
31	객실 수익 계산	객실관리	객실 매출 관리	-
32	디저트의 종류	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
33	혼성주의 종류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
34	비 알코올성 음료의 종류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
35	식음료 서비스 - 서비스 종류	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
36	와인의 국가별 용어	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
37	Bar 용어 주장	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
38	소스 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
39	양조주 이름	부대시설관리	호텔 음료 서비스	F&B서비스(3)
40	소 부위 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
41	음식조리 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
42	프렌치 서비스란	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
43	식음료 기구 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
44	예약 장부 기재내용	객실관리	객실 예약 관리	프론트오피스(4)
45	식음료 전략	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
46	연회 특성	연회관리	연회 예약 상담	-
47	전채 특징	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
48	고정 메뉴 장점	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-
49	드레싱 이름	부대시설관리	호텔 레스토랑 서비스	F&B서비스(3)
50	원가, 이윤 가격 책정	부대시설관리	식음료 메뉴 기획	-

자료: 연구자 작성

- 분석 결과를 합하여 비교하면, 최근 5년 동안 시행된 호텔서비스사 필기 시험의 ‘호텔 실무’ 과목 내용은 NCS 소분류 「02. 숙박서비스」 - 세분류 「02. 객실관리」의 능력단위와 약 25%, 「03. 부대시설관리」의 능력단위와는 약 60% 정도의 연계율을 보임
- 이를 제외하고 NCS 소분류 「02. 숙박서비스」의 나머지 세분류인 「01. 숙박기획개발」, 「04. 연회관리」, 「05. 접객서비스」와의 연계율은 각 6% 미만이며, 일부 특정 능력단위로 분류할 수 없는 호텔 기본 상식은 보통 1~2문제 출제되었음

[표 3-19] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 1차 시험(호텔실무) 내 NCS 세분류 연계도

NCS 세분류	2019		2020		2021		2022		2023	
	개수	비율	개수	비율	개수	비율	개수	비율	개수	비율
01. 숙박기획개발	1	2.86%	1	2.86%	1	2.86%	-	-	1	2.86%
02. 객실관리	11	31.43%	8	22.86%	9	25.71%	8	22.86%	7	20.00%
03. 부대시설관리	19	54.29%	21	60.00%	19	54.29%	20	57.14%	24	68.57%
04. 연회관리	1	2.86%	1	2.86%	2	5.71%	-	-	1	2.86%
05. 접객서비스	1	2.89%	2	5.71%	2	5.71%	5	14.29%	1	2.86%
호텔 기본 상식	2	5.71%	2	5.71%	2	5.71%	2	5.71%	1	2.86%

자료: 연구자 작성

[표 3-18] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 문제 내 NCS 능력단위 연계도

NCS 세분류	NCS 능력단위	연도별 관련 문항 수 (개)					
		합계	2019	2020	2021	2022	2023
01. 숙박기획개발	관광숙박 판촉	-					
	관광숙박 구매	-					
	관광숙박 총무	-					
	관광숙박 운영 기획	1			1		
	관광숙박 사업 개발	2				1	1
	관광숙박 마케팅	-					
	관광숙박 회계	1	1				
	관광숙박 인적자원관리	-					
02. 객실관리	<전반적 내용>	5	1	1	1		2
	객실 예약 관리	12	3	2	1	3	3
	체크인(Check In)	2			1		1
	재실(In-house)고객 관리	2			1		1
	체크 아웃(Check Out) 정산	2		1		1	
	객실 일일 마감	-					
	객실 매출 관리	7	1	2	1	2	1
	하우스키핑 관리	13	2	2	4	2	3

NCS 세분류	NCS 능력단위	연도별 관련 문항 수 (개)					
		합계	2019	2020	2021	2022	2023
03. 부대시설관리	식음료 업장 운영	4	1		2	1	
	호텔 레스토랑 서비스	38	10	7	4	9	8
	호텔 음료 서비스	42	9	9	9	7	8
	델리 슝 운영	-					
	식음료 직원 관리	1				1	
	식음료 고객 관리	-					
	식음료 메뉴 기획	17	3	4	4	3	3
	부대업장 손익 관리	1	1				
	휘트니스 센터 회원관리	-					
	휘트니스 센터 운영	-					
04. 연회관리	연회 판촉	-					
	연회 예약 상담	2	1		1		
	연회 행사 진행	1			1		
	웨딩 행사 준비	-					
	출장 연회	2				1	1
	연회 행사 정산	-					
	연회 행사 사후관리	-					
	연회 행사 준비	-					
05. 접객서비스	<전반적 내용>	2	1	1			
	발렛(valet)	-					
	도어 데스크	1					1
	벨 데스크	2		1		1	
	컨시어지(concierge)	1		1			
	귀빈층라운지(EFL)	3		2	1		
	GRO(Guest Relations Officer)	-					
	비즈니스 센터	-					
	고객 서비스 센터	-					
	당직	2			1	1	
호텔 기본 상식	호텔 유형	3	1	1	1		
	호텔 역사	3		1		1	1
	관광진흥법	1			1		
	부서 분류	1				1	
	호텔 기업 특성	1					1
합계		175	35	35	35	35	35

자료: 연구자 작성

- 앞서 살펴본 호텔서비스사 기출문제의 NCS 능력단위(직무역량) 관련 문항 수를 바탕으로 숙박업 SQF 직무와의 연계도를 파악하였음
- 가장 많은 문항이 출제된 ncs 세분류 「02.객실관리」, 「03.부대시설관리」와 「05. 접객서비스」를 기준으로 연계될 수 있는 직무의 범위는 프론트오피스 직무와 F&B서비스 직무로 설정하였음
- 5개년 호텔실무 과목 175문항 중 SQF 직무에 해당하는 문항은 109문항으로 약 62%에 해당하는 비중으로 직무와 연계된 문제가 출제되었음을 확인할 수 있음

[표 3-20] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 1차 시험(호텔실무) 내 SQF 직무 연계도

NCS 세분류	NCS 능력단위	문항 수	SQF 직무	문항 수	비율*
05. 접객서비스	도어 데스크	1	프론트오피스(3)	7	4.00%
	벨 데스크	2			
	컨시어지(concierge)	1			
	귀빈층라운지(EFL)	3			
02. 객실관리	객실 예약 관리	12	프론트오피스(4)	18	10.29%
	체크인(Check In)	2			
	재실(In-house) 고객 관리	2			
	체크아웃(Check Out)정산	2			
03. 부대시설관리	식음료 업장 운영	4	F&B서비스(2)	4	2.29%
	호텔 레스토랑 서비스	38	F&B서비스(3)	80	45.71%
	호텔 음료 서비스	42			
			합계	109	62.29%

주) \*는 5개년 호텔실무 과목 175문항에 비교한 수치임

자료: 연구자 작성

- 이를 바탕으로 SQF 직무별 직무역량(능력단위)의 출제여부를 기준으로 검증한 직무 포함도는 60% 이상으로, 최근 5개년 호텔서비스사 1차 시험(호텔실무 과목)에는 프론트오피스(2), 프론트오피스(3), 프론트오피스(4), F&B서비스(2), F&B서비스(3) 직무에 해당하는 역량 관련 내용이 출제되었음

[표 3-21] 호텔서비스사 최근 5개년(2019-2023) 1차 시험(호텔실무) 내 SQF 직무 포함도

SQF 직무	NCS 능력단위	출제 여부	직무역량 포함도
프론트오피스 (2수준)	도어 데스크*	○	66.67%
	벨 데스크*	○	
	고객 서비스 센터	X	
프론트오피스 (3수준)	도어 데스크	○	83.33%
	벨 데스크	○	
	컨시어지(concierge)	○	
	귀빈층라운지(EFL)*	○	
	고객 서비스 센터	X	
	체크인(Check In)	○	
프론트오피스 (4수준)	GRO(Guest Relations Officer)	X	66.67%
	객실 예약 관리*	○	
	체크인(Check In)	○	
	재실(In-house) 고객 관리	○	
	객실 일일 마감	X	
	체크아웃(Check Out)정산	○	
F&B서비스 (2수준)	식음료 업장 운영	○	100%
F&B서비스 (3수준)	호텔 레스토랑 서비스	○	100%
	호텔 음료 서비스	○	
	음료 특성 분석*	X	
	칵테일 조주실무*	X	

주) \*는 선택 능력단위로, 출제되지 않은 경우 포함도 계산에서 제외함

자료: 연구자 작성

## 2) 일학습병행자격 호텔객실서비스\_L3

- 일학습병행자격 호텔객실서비스\_L3의 편성된 필수능력단위 ([표3-8] 참고)를 바탕으로 연계되는 SQF 직무는 프론트오피스(2수준)과 프론트오피스(3수준), 프론트오피스(4수준) 직무로 파악됨

[표 3-22] 호텔객실서비스\_L3 내 SQF 직무 포함도

SQF 직무	NCS 능력단위(직무역량)	편성 여부	직무역량 포함도
프론트오피스 (2수준)	도어 데스크*	X	66.67%
	벨 데스크*	O	
	고객 서비스 센터	X	
프론트오피스 (3수준)	도어 데스크	X	66.67%
	벨 데스크	O	
	컨시어지(concierge)	O	
	귀빈층라운지(EFL)*	O	
	고객 서비스 센터	X	
	체크인(Check In)	O	
프론트오피스 (4수준)	GRO(Guest Relations Officer)	O	100%
	객실 예약 관리*	O	
	체크인(Check In)	O	
	재실(In-house) 고객 관리	O	
	객실 일일 마감	O	
	체크아웃(Check Out)정산	O	

주) \*는 선택 능력단위로, 출제되지 않은 경우 포함도 계산에서 제외함

자료: 연구자 작성

### 3) 일학습병행자격 호텔식음료서비스\_L3

- 일학습병행자격 호텔식음료서비스\_L3의 편성된 필수능력단위 ([표3-9] 참고)를 바탕으로 연계되는 SQF 직무는 프론트오피스(3수준)과 프론트오피스(4수준) 직무로 파악됨

[표 3-23] 호텔식음료서비스\_L3 내 SQF 직무 포함도

SQF 직무	NCS 능력단위(직무역량)	편성 여부	직무역량 포함도
F&B서비스 (2수준)	식음료 업장 운영	O	100%
F&B서비스 (3수준)	호텔 레스토랑 서비스	O	100%
	호텔 음료 서비스	O	
	음료 특성 분석*	X	
	칵테일 조주실무*	X	

주) \*는 선택 능력단위로, 출제되지 않은 경우 포함도 계산에서 제외함

자료: 연구자 작성

## 2. 숙박분야 자격제도 개선 방향 설정

### 가. 개선 배경

#### 1) 개선 배경

- 현행 숙박업 자격제도의 SQF 직무 연계도 분석을 통해 호텔서비스사의 경우 프론트오피스 직무와 F&B서비스 직무의 내용이 혼합되어 있는 반면, 일학습병행자격의 경우 프론트오피스 직무와 F&B서비스 직무가 연계되는 자격이 따로 존재하다는 것을 파악하였음

[표 3-24] 호텔서비스사 및 일학습병행자격(L3)과 SQF 직무 연계

자격제도	SQF 직무
호텔서비스사 (국가전문자격)	프론트오피스 (2수준)
	프론트오피스 (3수준)
	프론트오피스 (4수준)
	F&B서비스 (2수준)
	F&B서비스 (3수준)
호텔객실서비스_L3 (일학습병행자격)	프론트오피스 (2수준)
	프론트오피스 (3수준)
	프론트오피스 (4수준)
호텔식음료서비스_L3 (일학습병행자격)	F&B서비스 (2수준)
	F&B서비스 (3수준)

자료: 연구자 작성

- 한편, 산업계 및 교육계 자문회의를 통해 현행 자격제도의 문제점과 연계방안에 대한 논의를 진행하여 개선점을 도출하였음

[표 3-25] 호텔서비스사 및 일학습병행자격(L3)의 개선점 도출

종류	호텔서비스사	호텔객실서비스_L3, 호텔식음료서비스_L3
범위	• 알지만 넓은 지식	• 깊지만 좁은 지식
난이도	• 비교적 쉬운 필기시험과 면접시험	• 합격률 30% 미만의 평가 체계 • 일학습의 병행
취득 대상	• 전공자에 한해 필기시험 면제	• 학력 무관 • 일학습 1년 (고등학교, 전문대학)
단점	• 직무별 전문지식 탑재 어려움	• 과정 이수 외에 내·외부 평가 별도 진행 • 직무 간 이동에 대한 진입장벽 형성
직무중심 자격체계 구축 기대 효과	• 직무 내용 탑재로 실무 역량 강화 • 자격제도 인식 개선 • 직무 및 과정에 대한 평가로 서비스기술 중요성 강화	

자료: 자문회의를 바탕으로 연구자 작성

## 나. 개선 방향성 설정

- 이에 대해 숙박업 현행 자격제도의 개선점을 보완한 SQF 기반 과정평가형 자격제도를 구축하고자, 기존 과정평가형 국가기술자격 교육·훈련 편성기준을 참고하여 전문가 회의를 통해 자격의 설계 방향성과 편성 기준을 개발하고자 함
- 또한, 자격의 실제 시행을 고려하여 출제기준과 평가기준, 출제 예시를 세부 설계하여 자격제도(안)을 최종 제시하는 것을 목표로 함

[표 3-26] 숙박분야 자격제도 설계 방법

구분		내용
전문가 선정		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격제도의 업계 실효성 확보와 활용도 제고를 위한 5성급 호텔의 인사부 관리자, 총괄이사 등을 대상으로 산업계 전문가로 선정하여 회의 실행</li> <li>• 자격제도의 다양한 등급과 범위의 교육계 이해관계자 의견 수렴을 위해 전문대학교, 직업교육훈련기관, 특성화고의 교육계 전문가로 선정하여 회의 실행</li> </ul>
편성기준 설계	1차 회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자격 설계 방향성 설정 (분리형 설계 vs 통합형 설계)</li> <li>• 필수 및 선택 능력단위 편성</li> </ul>
	2차 회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육훈련 편성 기준 개발을 위해 편성한 능력단위 바탕으로 주요 평가내용 선정을 위한 능력단위요소 선별</li> </ul>
출제기준 설계	1차 회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출제기준 설계를 위해 직무내용, 평가 방법, 문항 수, 평가 시간 등 설정</li> </ul>
	2차 회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 예시 문제 출제</li> </ul>
	3차 회의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 예시 문제 출제</li> </ul>

자료: 설계회의 내용을 토대로 연구자 작성

- 먼저, 자격의 설계 방향성 설정을 위해 현행 자격의 실효성과 향후 자격제도의 활용성 및 기능적 강점 제고를 고려하여 설계 방안에 대해 다음과 같이 논의하였음

[표 3-27] 분리형 및 통합형 설계방안 논의 내용

유형	의견
분리형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NCS 세분류 상 '객실관리'와 '부대시설관리'가 분리 구축되어있어 분야별 자격의 경계로서 작용할 수 있음</li> <li>• 취득자는 깊이 있는 직무 지식 및 역량을 습득할 수 있고, 기업은 인력에 대한 분별력 및 실무활용성 제고할 수 있음 (직무 전문성 인증 기능)</li> <li>• 숙박업계 외국인력 활용도 증가로 인하여 직무분야별 관리자로서의 전문 역량 중요도가 증가하였음</li> </ul>
통합형	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중등교육과정의 경우, 분야별 분리 개발된 자격을 기반으로 한 일부 직무 특화 교육과정의 운영이 현실적으로 어려움</li> <li>• 모집 및 취업/진로의 불확실성으로 인하여 고등교육과정과 달리 진로 방향성이 세분화되어 정해지지 않고 통합되어 과정이 운영됨</li> </ul>

자료: 설계회의 내용을 토대로 연구자 작성

- 논의 결과, 객실분야와 F&B분야를 분리하여 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 ‘호텔 객실서비스사’와 ‘호텔식음료서비스사’를 설계하고자 하였음
- 그 중에서도 먼저, 직무별 인력난이 유독 심하고 전문인력 양성이 필요한 ‘F&B서비스’ 직무와 관련한 ‘호텔식음료서비스사’의 자격제도 구축이 시급하다는 전문가 의견에 따라 호텔식음료서비스사 자격제도의 구체적인 설계를 선행하고자 함

[표 3-28] 숙박분야 과정평가형 자격 종류

과정평가형 자격	포괄 직무	NCS 세분류
호텔객실서비스사	프론트오피스	객실관리 / 접객서비스
호텔식음료서비스사	F&B서비스	부대시설관리

자료: 설계회의 내용을 토대로 연구자 작성

## 제 4 장

# 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 설계

## 1. 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격 기준 수립

### 가. 교육·훈련 편성 기준

- 숙박업 SQF 기반 과정평가형 자격제도 호텔식음료서비스사의 필수 능력단위는 SQF의 F&B서비스(2수준-3수준) 직무 명세서에 해당하는 3개의 필수 능력단위, 2개의 선택 능력단위를 참고하여 선정하였음
- 능력단위별 해당하는 주요 평가내용에 대해서도 현행 자격제도 및 SQF 명세서를 참고하여 전문가 의견을 중심으로 구성하였음

[그림 4-1] 숙박업 SQF 역량인정 명세서 예시 (F&B서비스(3))

● F&B서비스 3수준 명세서

수준별직무	F&B서비스				SQF수준	3수준
능력단위						
구분	능력단위분류번호	능력단위명칭	필수	선택	기준훈련시간	매력화 필요성
교육	1203020302_19v2	호텔레스토랑서비스	✓		45	✓
교육	1203020303_19v2	호텔음료서비스	✓		45	✓
교육	1301020402_23v4	음료특성분석		✓	45	✓
교육	1301020411_23v4	칵테일 조주실무		✓	45	✓
교육·훈련·자격 관련 유의사항						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 식음료 서비스 입직 수준에 맞도록 관련 내용 구성 필요</li> <li>• 실제 다양한 고객 응대 사례를 활용하여 실무 능력 향상 필요</li> <li>• POS 시스템이 없는 경우 산업체 실습을 통해 프로그램 활용 방법 습득 필요</li> </ul>						

자료: 관광레저산업 인적자원개발위원회(2024), 숙박업 SQF 역량인정방안 명세서

[그림 4-2] 숙박업 SQF 역량인정 맥락화방안 예시 (F&B서비스(3))

능력단위	음료 특성 분석	수준	3
능력단위분류번호	1301020402_23v4		
능력단위요소	수행준거		
음료 특성 파악하기	1.1 다양한 양조주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다. 1.2 다양한 증류주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다. 1.3 다양한 혼성주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다. 1.4 다양한 전통주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다. 1.5 다양한 정량음료, 영양음료, 기호음료의 기본적인 특성을 설명할 수 있다.		
음료 분류하기	2.1 알코올 함유량에 따라 음료를 분류할 수 있다. 2.2 양조방법에 따라 음료를 분류할 수 있다. 2.3 정량음료, 영양음료, 기호음료를 분류할 수 있다. 2.4 전통주를 분류할 수 있다.		
음료 활용하기	3.1 알코올성 음료를 칵테일 조주에 활용할 수 있다. 3.2 비알코올성 음료를 칵테일 조주에 활용할 수 있다. 3.3 시럽, 파우더, 퓨레 등의 부재료를 활용하여 음료를 조주할 수 있다.		
필수지식	필수기술	필수태도	
<ul style="list-style-type: none"> <li>양조주의 특성</li> <li>증류주의 특성</li> <li>혼성주의 특성</li> <li>전통주의 특성</li> <li>정량음료, 영양음료, 기호음료의 특성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>양조주 특성 파악 능력</li> <li>증류주 특성 파악 기술</li> <li>혼성주 특성 파악 기술</li> <li>전통주 특성 파악 능력</li> <li>정량음료, 영양음료, 기호음료 특성 파악 능력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>양조주의 특성을 파악하려는 자세</li> <li>증류주의 특성을 파악하려는 자세</li> <li>혼성주의 특성을 파악하려는 자세</li> <li>전통주의 특성을 파악하려는 자세</li> <li>정량음료, 영양음료, 기호음료의 특성을 이해하려는 자세</li> </ul>	
활용 장비 및 도구 <ul style="list-style-type: none"> <li>칵테일 조주 기구 세트</li> <li>음료 제조용 장비</li> <li>각종 글라스류</li> <li>칵테일 장비</li> <li>각종 소분류</li> </ul>			

자료: 관광레저산업 인적자원개발위원회(2024), 숙박업 SQF 역량인정방안 맥락화방안

[표 4-1] 호텔식음료서비스사 교육·훈련과정 목표

과정명	교육·훈련 목표
호텔식음료서비스사	식음업장 이용 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 고객 및 업장 관리 등을 수행하는 직무를 수행할 수 있는 인력을 양성

자료: 설계회의 내용을 토대로 연구자 작성

[표 4-2] 호텔식음료서비스사 필수 능력단위

연번	능력단위 코드	능력단위명(세분류명)	수준	최소 교육·훈련 시간
1	1203020301_24v3	식음료 업장 운영 (부대시설관리)	2	20
2	1203020302_24v3	호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)	3	45
3	1203020303_24v3	호텔 음료 서비스 (부대시설관리)	3	45
4	1301020402_23v4	음료 특성 분석 (바텐더)	3	40
5	1301020411_23v4	칵테일 조주 실무 (바텐더)	3	40

[표 4-3] 호텔식음료서비스사 내부평가 범위 및 방법

능력단위코드	능력단위명 (세분류명)	주요 평가내용 (능력단위 요소)	내부평가 방법
1203020301_24v3	식음료 업장 운영 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설물 점검하기</li> <li>• 위생 점검하기</li> <li>• 예약 현황 파악하기</li> <li>• 식음료 이용요금 계산하기</li> <li>• 영업 마감하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서술형시험</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020302_24v3	호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)	<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 제공하기</li> <li>• 테이블 재정리하기</li> <li>• 고객 환송하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 일지/저널</li> <li>• 역할연기</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020303_24v3	호텔 음료 서비스 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음료 준비하기</li> <li>• 음료 기물 준비하기</li> <li>• 음료 제조하기</li> <li>• 음료 제공하기</li> <li>• 음료재고 관리하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자질문</li> <li>• 평가자 체크리스트</li> <li>• 역할연기</li> <li>• 구두발표</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020307_24v2	식음료 메뉴기획 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신상품 기획하기</li> <li>• 메뉴 구성하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자질문</li> <li>• 평가자 체크리스트</li> </ul>
1301020402_23v4	음료 특성 분석 (바텐더)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음료 특성 파악하기</li> <li>• 음료 분류하기</li> <li>• 음료 활용하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가자 체크리스트</li> </ul>
1301020411_23v4	칵테일 조주 실무 (바텐더)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 칵테일 조주하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가자 체크리스트</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>

○ 이외 세부 내용은 과정평가형 자격제도 양식에 맞춰 내용을 정리하였으며, 이는 다음과 같음

[그림 4-3] 호텔식음료서비스사 교육훈련 편성기준

## ■ 교육·훈련 편성기준

### 1) 교육·훈련 과정명

- 호텔식음료서비스사 과정

### 2) 교육·훈련 과정 목표

- 식음업장 이용 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 고객 및 업장 관리 등의 직무를 수행할 수 있는 인력을 양성

### 3) 교육·훈련 교원 요건

- 아래 요건 중 어느 하나의 요건을 충족하고 있는 사람

1. 「초·중등교육법」 제19조제1항에 따른 교원
2. 「초·중등교육법」 제22조제1항에 따른 산학겸임교사·명예교사 또는 강사
3. 「고등교육법」 제14조제2항에 따른 교원
4. 「고등교육법」 제16조에 따른 “대학교원 자격기준 등에 관한 규정”의 제2조(교원 및 조교의 자격) 및 제11조(자격인정의 대상)에 해당하는 사람
5. 「고등교육법」에 의한 전문대학 또는 대학 관련학과를 졸업하거나 이와 동등 이상의 학력을 가진 자로서 산업현장 경력 5년 이상 실무에 종사한 자
6. 「국민평생직업능력개발법」 제33조에 따른 직업능력개발훈련교사 또는 「국민평생직업능력개발법 시행령」 제27조 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
7. 「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제2조의2제1항제2호에 따른 평생직업교육학원의 강사
8. 「평생교육법」 제24조에 따른 평생교육사
9. 「숙련기술장려법」 제11조에 따른 명장 또는 제13조에 따른 숙련기술전수자로 산업체 현장에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람
10. 「숙련기술장려법」 제21조에 따른 국제기능올림픽대회에서 입상한 자로 산업체 현장에서 10년 이상 근무한 경력이 있는 사람
11. 「국가기술자격법」 제8조의2 및 같은 법 시행규칙 제3조에 따른 해당 직무분야의 기술사 또는 기능장으로 산업체 현장에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람
12. 「국가기술자격법」 제8조의2 및 같은 법 시행규칙 제3조에 따른 해당 직무분야의 기능사 자격 또는 그 밖의 법률에 의하여 동등 이상의 자격을 취득한 후 산업현장 경력 7년 이상 실무에 종사한 자
13. 「경영지도사 및 기술지도사에 관한 법률」 제3조에 따른 기술지도사로서 산업체 현장에서 3년 이상 근무한 경력이 있는 사람

#### 4) 교육·훈련시간

##### □ 기준시간

구분	교육·훈련 기준시간	비고
기준시간	400시간(100%)	
총계(A)	320시간(80%) ~ 600시간(150%)	참조1
필수능력단위(B)	195시간 ~ 295시간	참조1
직업기초능력(C)	18시간 ~ 60시간	참조1, 참조2
자율편성교과(D)	0시간 ~ 162시간	참조2
선택능력단위(E)	A-(B+C+D)	참조3

\* '자율편성교과'란 NCS가 개발되지 않은 이론·실기 과목으로, 해당 종목의 직무수행에 필요한 영역을 자율적으로 편성할 수 있는 교과목을 말함

\*\* 직업기초능력(C) + 자율편성교과(D)의 합은 기사·서비스2·3급은 120시간, 산업기사는 180시간, 기사·서비스1급은 240시간을 초과할 수 없음

\*\*\* OJT 인정범위 : 능력단위별 교육·훈련시간의 25% 이내로 인정될 수 있음

- 공교육기관(직업계고, 폴리텍, 전문대학, 4년제대학, 군 등)만 해당, 직업훈련기관 제외

##### [참조1]

1-1. 교육훈련기관은 위 표에 제시된 총계(A)의 범위 내에서 과정편성 가능

(ex) 총계(A)가 400시간 ~ 600시간인 경우, 400시간 미만 또는 600시간을 초과하여 편성 불가

1-2. 필수능력단위(B), 직업기초능력(C), 자율편성교과(D)도 위 표에 제시된 범위 내에서만 편성 가능

##### [참조2]

2-1. 교육훈련 과정 운영상 필요한 경우, 자율편성교과(D) 편성 가능

- 자율편성교과(D)를 편성하지 않는 경우, 총계(A) 범위 내에서 편성(B+C+E)하여야 함

2-2. 자율편성교과(D)를 편성하는 경우 다음 사항을 반드시 준수하여야 함

- 자율편성교과(D)의 편성은 해당 종목에 필요한 교과목으로 편성하여야 함

- 자율편성교과(D)의 교과목별 편성시간은 교육훈련기관이 자유롭게 편성할 수 있음

- 자율편성교과(D)와 직업기초능력(C)의 편성시간 합은 아래의 등급별 기준시간을 초과할 수 없음

구분	기사/ 서비스2·3급	산업기사	기사/ 서비스1급
기준시간	120시간	180시간	240시간

- 자율편성교과(D)를 포함한 총 편성시간(B+C+D+E)은 총계(A) 최대값(150%)을 초과할 수 없음

##### [참조3]

3-1.  $A > (B+C+D)$ 인 경우, 차이만큼 선택능력단위(E) 편성

(ex) 교육훈련기관에서 총계(A) 600시간, 필수능력단위(B) 300시간, 직업기초능력(C) 30시간,

자율편성교과(D) 30시간으로 편성한 경우, 선택능력단위(E)는 240시간 편성

3-2.  $A = (B+C+D)$ 인 경우, 선택능력단위(E)는 별도로 편성하지 않아도 됨

(ex) 교육훈련기관에서 총계(A) 500시간, 필수능력단위(B) 440시간, 직업기초능력(C) 60시간, 자율편성교과(D)를 0시간으로 편성한 경우, 선택능력단위(E)는 편성하지 않아도 됨

3-3. 선택능력단위는 해당 종목과 관련이 있는 NCS의 모든 능력단위를 활용 가능함

- 선택능력단위의 교육·훈련시간은 직업능력개발 훈련기준의 시간을 준용하되, 1시간부터 제시된 직업능력개발 훈련기준시간의 150% 범위 내에서 편성 가능

(ex) 훈련기준시간이 30시간인 경우, 1 ~ 45시간 범위 내에서 편성 가능

- 선택능력단위 관련 시설·장비기준은 직업능력개발 훈련기준의 시설·장비 기준 준용

### 가. 직업기초능력

구분(등급)	기능사 서비스2·3급	산업기사	기사 서비스1급
기준시간	12시간 ~ 40시간	18시간 ~ 60시간	24시간 ~ 80시간
교과목	하위영역		
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어 능력		
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력		
문제해결능력	사고력, 문제처리능력		
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력		
자원관리능력	시간관리능력, 예산관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력		
대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력		
정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리능력		
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력		
조직이해능력	국제감각, 조직 체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력		
직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리		

### 나. 필수능력단위

연번	능력단위 코드	능력단위 명(세분류명)	수준	교육훈련시간	SQF 직무
1	1203020301_19v2	식음료 업장 운영	3	15	F&B서비스(2)
2	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	2	45	F&B서비스(3)
3	1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	2	45	
4	1301020402_23v4	음료 특성 분석	3	45	
5	1301020411_23v4	칵테일 조주실무	3	45	

\* 제시된 능력단위별 교육·훈련시간의 50%~150% 범위 내에서 편성 가능(단, 능력단위별 시수 총합이 총 필수능력단위시간 범위값을 충족해야 함)

(ex) A능력단위의 교육·훈련시간이 30시간인 경우, 15~45시간 내에서 편성 가능

\*\* 교육·훈련시간은 1시간 단위로 편성해야 함

※ 예시: OO산업기사 총 교육훈련 600시간, 필수능력단위 5개 330시간인 경우

구분	세부내용			
유연화 범위	· 각 필수능력단위 시간 50%~150%			
총 필수능력단위 시간	· 330~495시간			
개별 필수능력단위 적용시간	필수능력단위명	교육·훈련시간	유연화 범위	적용시간 (예)
	합계	330	330~495	330
	A	60	30~90	75
	B	60	30~90	45
	C	60	30~90	30
	D	60	30~90	90
E	90	45~135	90	

#### 다. 선택능력단위

- 선택능력단위를 편성하는 경우, 해당 종목과 관련이 있는 NCS의 모든 능력단위를 활용 가능
- 선택능력단위의 교육·훈련시간은 직업능력개발 훈련기준의 시간을 준용하되, 1시간부터 제시된 직업능력개발 훈련기준시간의 150% 범위 내에서 편성 가능  
(ex) 훈련기준시간이 30시간인 경우, 1 ~ 45시간 범위 내에서 편성 가능

### 5) 시설·장비 기준

#### 가. 필수능력단위 관련 시설기준 (20명 기준)

시설명	훈련인원	기준면적	기준인원 초과시 면적 적용	시설 활용구분
강의실(실습실 겸용 가능)		45m <sup>2</sup>	1명당 1.5m <sup>2</sup> 씩 추가	공용

※ 기준면적은 최소기준이므로 교육·훈련생이 20명 미만일 경우에도 기준면적을 충족해야함

#### 나. 필수능력단위 관련 장비기준

장비명	규격	단위	활용구분 (공용/전용)	1대당 활용인원
· 작업대	조주용	개	공용	
· 상크대	일반	개	공용	
· 블랜더	조주용	개	공용	20명
· 글라스류	유리	개	공용	5명
· 세이커	스테인리스	개	공용	5명
· 지거	스테인리스	개	공용	5명

• 도마	-	개	공용	5명
• 바나이프	-	개	공용	5명
• 얼음통	-	개	공용	5명
• 얼음집게	-	개	공용	5명
• 행주	-	개	전용	1인 2개 지참

※ 장비는 주 장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

※ 종목 특성에 따라 안전관련 장비 비상용 여분을 구비해야 함

#### 다. 선택능력단위 관련 시설·장비 기준

- 직업능력개발 훈련기준의 해당 능력단위 관련 시설·장비 기준 준수

#### 6) 내부평가 관련 사항

- 교육·훈련기관의 장은 해당 과정에서 선택한 모든 필수능력단위 및 선택능력단위에 대한 내부평가를 실시해야 한다.
- 내부평가 결과는 능력단위별로 제시되어야 하며, 다수의 능력단위를 묶어서 교육·훈련을 실시한 경우에도 평가결과는 능력단위별로 100점 만점으로 환산하여 제시되어야 한다.
- 내부평가 범위 및 방법(필수능력단위)

능력단위 코드	능력단위명 (세분류명)	주요 평가내용 (능력단위 요소)	내부평가 방법
1203020301_24v3	식음료 업장 운영 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시질볼 점검하기</li> <li>• 위생 점검하기</li> <li>• 예약 현황 파악하기</li> <li>• 식음료 이용요금 계산하기</li> <li>• 영업 마감하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서술형시험</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020302_24v3	호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)	<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 제공하기</li> <li>• 테이블 재정리하기</li> <li>• 고객 환송하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자 질문</li> <li>• 일지/저널</li> <li>• 역할연기</li> <li>• 작업장평가</li> </ul>
1203020303_24v3	호텔 음료 서비스 (부대시설관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 음료 준비하기</li> <li>• 음료 기물 준비하기</li> <li>• 음료 제조하기</li> <li>• 음료 제공하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사례연구</li> <li>• 평가자질문</li> <li>• 평가자 체크리스트</li> <li>• 역할연기</li> </ul>

능력단위 코드	능력단위명 (세분류명)	주요 평가내용 (능력단위 요소)	내부평가 방법
		<ul style="list-style-type: none"> <li>음료재고 관리하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구두발표</li> <li>작업장평가</li> </ul>
1301020402_23v4	음료 특성 분석 (바텐더)	<ul style="list-style-type: none"> <li>음료 특성 파악하기</li> <li>음료 분류하기</li> <li>음료 활용하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가자 체크리스트</li> </ul>
1301020411_23v4	칵테일 조주 실무 (바텐더)	<ul style="list-style-type: none"> <li>칵테일 조주하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가자 체크리스트</li> <li>작업장평가</li> </ul>

※ 제시된 내부평가 방법 중 교육·훈련기관 실정에 맞는 평가방법 1가지 이상 선택 적용

○ 내부평가 범위 및 방법(선택능력단위)

- 내부평가 범위 : NCS 능력단위의 능력단위별 수행준거
- 내부평가 방법 : NCS 능력단위의 능력단위별 평가방법(과정평가 및 결과평가) 중 1가지 이상 선택 적용

## 나. 출제 기준

- ‘호텔식음료서비스사’ 는 SQF 명세서를 기반으로 F&B서비스 2수준 직무, F&B서비스 3수준 직무에 해당하는 능력단위 및 요소를 포함시켰음

[표 4-4] 호텔식음료서비스사 출제기준

직무 분야	12.이용·숙박·여행·오락·스포츠	중직무 분야	123.숙박·여행·오락·스포츠	자격 종목	호텔식음료서비스사	적용 기간	-
-------	--------------------	--------	------------------	-------	-----------	-------	---

○ 직무내용 : 식음업장 이용 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 식음료 서비스, 고객 및 업장 관리 등을 수행하는 직무를 수행

\* 내부평가 방법은 종목별 편성기준에 제시된 내부평가 방법 중, 기관이 적합한 방법으로 1가지 이상 적용

평가방법	1차	지필 평가	문제수	1차	15문항	평가시간	1차	30분
		면접 평가			3문항			20분
	2차	실기 평가		2차	1문항		2차	10분

주요항목	세부항목	세세항목
식음료 업장 운영 (부대시설관리)	1.시설물 점검하기	1.1 업무 시작 시 로그 북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다. 1.2 업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행할 수 있다. 1.3 업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다. 1.4 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다. 1.5 업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다. 1.6 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.
	2.위생 점검하기	2.1 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다. 2.2 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법 제40조에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있다. 2.3 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있다. 2.4 회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있다. 2.5 식품안전규정에 의거하여 알레르기를 유발할 수 있는 식자재 표기를 점검할 수 있다.
	3.예약 현황 파악하기	3.1 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악할 수 있다. 3.2 예약 장부 및 로그 북을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다. 3.3 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있다. 3.4 예약 장부 및 로그 북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리

		<p>파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다.</p> <p>3.5 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에게 맞는 테이블과 좌석을 조정할 수 있다.</p>
	4.식음료 이용 요금 계산하기	<p>4.1 POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공할 수 있다.</p> <p>4.2 회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다.</p> <p>4.3 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다.</p> <p>4.4 POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급할 수 있다.</p> <p>4.5 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 경리 부서에 이관할 수 있다.</p>
	5.영업 마감하기	<p>5.1 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다.</p> <p>5.2 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다.</p> <p>5.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다.</p> <p>5.4 예약 장부에 따라 익일 영업을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다.</p> <p>5.5 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다.</p> <p>5.6 호텔의 안전 수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.</p>
호텔 레스토랑 서비스 (부대시설관리)	1.기물 준비하기	<p>1.1 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정수량인지 확인하고 준비할 수 있다.</p> <p>1.2 영업 시작 전에 기물 체크리스트에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다.</p> <p>1.3 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.</p> <p>1.4 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임택(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다.</p> <p>1.5 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.</p>
	2.테이블 세팅하기	<p>2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.</p>

		<p>2.2 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다.</p> <p>2.3 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다.</p> <p>2.4 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다.</p> <p>2.5 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.</p>
3.고객 예약 응대하기		<p>3.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 홈페이지, 온라인 예약 및 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재 및 예약시스템에 입력할 수 있다.</p> <p>3.2 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다.</p> <p>3.3 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다.</p> <p>3.4 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화 및 문자 메시지를 통하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다.</p> <p>3.5 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.</p>
4.고객 영접하기		<p>4.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다.</p> <p>4.2 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다.</p> <p>4.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다.</p> <p>4.4 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다.</p> <p>4.5 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.</p>
5.메뉴 추천하기		<p>5.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다.</p> <p>5.2 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.</p> <p>5.3 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다.</p> <p>5.4 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는</p>

	음료를 추천할 수 있다. 5.5 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.
6.메뉴 주문받기	6.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다. 6.2 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다. 6.3 알레르기 유발 식자재 품목에 대한 지식에 근거하여 고객의 특정식자재에 대한 알레르기 반응 여부를 확인할 수 있다. 6.4 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다. 6.5 POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다. 6.6 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.
7.음식 제공하기	7.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다. 7.2 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다. 7.3 음식 제공 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다. 7.4 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다. 7.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.
8.테이블 재정리하기	8.1 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다. 8.2 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다. 8.3 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다. 8.4 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다. 8.5 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.

	9.고객 환송하기	<p>9.1 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실물의 여부를 확인할 수 있다.</p> <p>9.2 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다.</p> <p>9.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다.</p> <p>9.4 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.</p>
호텔 음료 서비스 (부대시설관리)	1.음료 준비하기	<p>1.1 업장의 음료 재고 목록표에 따라 적정 재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다.</p> <p>1.2 스토어(Store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다.</p> <p>1.3 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다.</p> <p>1.4 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다.</p> <p>1.5 영업 준비 시 음료 재고 목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.</p>
	2.음료 기물 준비하기	<p>2.1 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다.</p> <p>2.2 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.</p> <p>2.3 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다.</p> <p>2.4 기물 재고 목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.</p>
	3.음료 제조하기	<p>3.1 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다.</p> <p>3.2 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다.</p> <p>3.3 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다.</p> <p>3.4 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다.</p> <p>3.5 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.</p>
	4.음료 제공하기	4.1 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적정

	기	<p>한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다.</p> <p>4.2 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다.</p> <p>4.3 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별할 수 있다.</p> <p>4.4 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 서빙 순서에 맞게 서비스할 수 있다.</p> <p>4.5 음료 서비스 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.</p> <p>4.6 호텔의 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 보관을 요청한 주류를 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.</p>
	5.음료재고 관리하기	<p>5.1 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다.</p> <p>5.2 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재할 수 있다.</p> <p>5.3 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다.</p> <p>5.4 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다.</p> <p>5.5 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.</p>
음료 특성 분석 (바텐더)	1.음료 특성 파악하기	<p>1.1 다양한 양조주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다.</p> <p>1.2 다양한 증류주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다.</p> <p>1.3 다양한 혼성주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다.</p> <p>1.4 다양한 전통주의 기본적인 특성을 설명할 수 있다.</p> <p>1.5 다양한 청량음료, 영양음료, 기호음료의 기본적인 특성을 설명할 수 있다.</p>
	2.음료 분류하기	<p>2.1 알코올 함유량에 따라 음료를 분류할 수 있다.</p> <p>2.2 양조방법에 따라 음료를 분류할 수 있다.</p> <p>2.3 청량음료, 영양음료, 기호음료를 분류할 수 있다.</p> <p>2.4 전통주를 분류할 수 있다.</p>
	3.음료 활용하기	<p>3.1 알코올성 음료를 칵테일 조수에 활용할 수 있다.</p> <p>3.2 비알코올성 음료를 칵테일 조수에 활용할 수 있다.</p> <p>3.3 시럽, 파우더, 퓨레 등의 부재료를 활용하여 음료를 조주할 수 있다.</p>
칵테일 조주실 무 (바텐더)	1.칵테일 조주하기	<p>1.1 동일한 맛을 유지하기 위하여 표준 레시피에 따라 조주할 수 있다.</p> <p>1.2 칵테일 종류에 따라 적절한 조주 기법을 활용할 수 있다.</p> <p>1.3 칵테일 종류에 따라 적절한 얼음과 글라스를 선택하여 조주하며, 가니쉬를 사용할 수 있다.</p>

## 다. 평가 기준

- ‘호텔식음료서비스사’ 는 능력단위에 따라 평가 주제를 설정하고, 평가요소별 활용할 수 있는 평가유형을 설계하였음

[표 4-5] 호텔식음료서비스사 평가기준

자격 종목		호텔식음료서비스사		적용 기간	-
주요 항목					
No.	능력단위 분류번호	능력단위 명칭	필수/ 선택	평가 주제	평가 방법
1	1203020 301_19v2	식음료 업장 운영	필수	시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감 등을 수행하는 능력을 평가하기 위함	■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형
2	1203020 302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	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 능력을 평가하기 위함	■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형
3	1203020 303_19v2	호텔 음료 서 비스	필수	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고 관리 등 고객에게 음료를 제조하고 제공하는 능력을 평가하기 위함	■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형
4	1301020 402_23v4	음료 특성 분 석	선택	다양한 음료의 특성을 파악, 분류하고 조주에 활용하는 능력을 평가하 기 위함	□ 주관식 □ 객관식 ■ 구술형 □ 실습형
5	1301020 411_23v4	칵테일 조주실 무	선택	표준레시피에 따라 칵테일을 조주하고 관능평가를 수행하는 능력을 평가하기 위함	□ 주관식 □ 객관식 □ 구술형 ■ 실습형
평가 주제	시설물 점검, 업장 정리정돈, 위생 점검, 운영자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용요금 계산, 영업 마감을 수행하는 능력을 평가하기 위함			능력단위	식음료 업장 운영 (1203020301_19v2)
평가요소				활용 평가유형	
1	시설물 점검 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
2	업장 정리정돈 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
3	위생 점검 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
4	예약 현황 파악 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
5	식음료 이용 요금 계산 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
6	운영 자금 관리 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
7	영업 마감 업무 수행 능력			■ 주관식 ■ 객관식 □ 구술형 □ 실습형	
평가 주제	기물을 준비하여 테이블 세팅을 하고, 고객의 예약을 응대하고, 방문 고객을			능력단위	호텔 레스토랑 서비스 (1203020302_19v2)

	영접하고, 메뉴를 추천하여 주문을 받고, 주문한 음식을 제공한 후 테이블을 재정리하고, 고객을 환송하는 등 호텔의 레스토랑에서 고객 서비스 업무를 수행하는 능력을 평가하기 위함		
평가요소		활용 평가유형	
1	기물 준비 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
2	테이블 세팅 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
3	테이블 재정리 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
4	고객 예약 응대 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
5	고객 영접 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
6	고객 환송 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
7	메뉴 추천 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
8	메뉴 주문 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
9	음식 제공 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
평가 주제	음료 준비, 음료 기물 및 부재료의 준비, 음료 제조 및 서빙, 음료 재고관리 등 고객에게 음료를 제조하고 제공하는 능력을 평가하기 위함	능력단위	호텔 음료 서비스 (1203020303_19v2)
평가요소		활용 평가유형	
1	음료 준비 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
2	음료 기물 준비 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
3	음료 부재료 준비 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
4	음료 제조 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
5	음료 제공 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
6	음료 제공 관리 업무 수행 능력	<input checked="" type="checkbox"/> 주관식	<input checked="" type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
평가 주제	다양한 음료의 특성을 파악·분류하고 조주에 활용하는 능력을 평가하기 위함	능력단위	음료 특성 분석 (1301020402_23v4)
평가요소		활용 평가유형	
1	음료 분류 업무 수행 능력	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식	<input checked="" type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
2	음료 특성 파악 업무 수행 능력	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식	<input checked="" type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
3	음료 활용 업무 수행 능력	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식	<input checked="" type="checkbox"/> 구술형 <input type="checkbox"/> 실습형
평가 주제	표준레시피에 따라 칵테일을 조주하고 관능평가를 수행하는 능력을 평가하기 위함	능력단위	칵테일 조주실무 (1301020411_23v4)
평가요소		활용 평가유형	
1	칵테일 조주 업무 수행 능력	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형	<input checked="" type="checkbox"/> 실습형
2	전통주 칵테일 조주 업무 수행 능력	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형	<input checked="" type="checkbox"/> 실습형
3	칵테일 관능평가 업무 수행 능력	<input type="checkbox"/> 주관식 <input type="checkbox"/> 객관식 <input type="checkbox"/> 구술형	<input checked="" type="checkbox"/> 실습형



지필평가	
능력단위	호텔 레스토랑 서비스 (1203020302_19v2)

6. 다음은 레스토랑 서비스 기물에 대한 설명으로 옳으면 ○, 틀리면 X를 ( )안에 써넣으시오.

바퀴가 달린 작은 탁자 모양의 카트를 프람베 웨건이라고 한다 ..... ( )

7. 달걀 요리, 주스, 빵, 커피, 음료가 제공되는 조식을 【보기】에서 1가지만 골라 쓰시오.

- 【 보기 】**
- |          |           |
|----------|-----------|
| • 미국식 조식 | • 비엔나 조식  |
| • 대륙식 조식 | • 오리엔탈 조식 |
- ( )

8. 드레싱의 명칭과 재료를 올바르게 연결하시오.

- |                 |                                |
|-----------------|--------------------------------|
| 가. 싸우전드아일랜드 드레싱 | • A. 마요네즈, 달걀, 케첩, 양파, 피클, 핫소스 |
| 나. 프렌치 드레싱      | • B. 식용유, 식초, 소금, 겨자, 노른자, 양파  |
| 다. 잉글리스 드레싱     | • C. 소금, 후추, 겨자, 식초, 설탕        |

9. 주방에서부터 접시에 음식이 담겨서 서브하는 플레이트 서비스와 손님이 많은 경우 접시를 트레이로 사용하여 보조 테이블까지 운반 후에 서빙하는 테이블 서비스 형태를 쓰시오.

( )

10. 고객 환송 시 분실물 습득의 경우 분실 및 습득 전표에 기재해야 하는 사항을 2가지만 쓰시오.

- ①:
- ②:

지필평가	
능력단위	호텔 음료 서비스 (1203020303_19v2)

11. 다음은 레스토랑 기물 준비 업무에 대한 설명으로 옳으면 ○, 틀리면 X를 ( )안에 써넣으시오.

커피 기계 주변의 청결 상태와 그룹 헤드의 청결 상태를 육안으로 확인하고, 적당한 추출 압력인 8~10기압인지를 커피 추출 버튼 및 스팀 노즐 시 작동을 통해 확인한다 ..... ( )



다. 메뉴 페어링, 맛에 대해 설명합니다.

### 3. 표준 레시피

기주	칵테일			
진	네그로니	통아일랜드 아이스티	드라이 마티니	싱가폴슬링
보드카	블러디메리	시브리즈	모스코물	블랙러시안
	키스 오브 화이어	코스모폴리탄	애플 마티니	하비웰빙어
데킬라	마가리타	데킬라 썬라이즈		
럼	쿠바리브레	다이퀴리	바카디	마이타이
	피나콜라다	블루 화이어언		
위스키	올드패션	러스티네일	맨해튼	뉴욕
	위스키사워			
브랜디	브랜디 알렉산더	사이드카	허니문	
와인	키르			
리큐어	애플리콧	그래스하퍼	준백	슬로진피즈
	푸즈카페	B-52		
전통주	고창	힐링	진도	풋사랑
	금산			

### 4. 수험자 유의사항

가. 시험시간 전 2분 동안 작업장 및 재료를 확인합니다.

나. 개인위생을 점검합니다.

- 
- 1) 호텔 서비스에 적합한 용의복장을 준수합니다.
  - 2) 작업 전 손을 씻습니다.

다. 감독위원이 요구한 2가지 작품을 5분 내에 완료하고, 제출합니다.

라. 2가지 작품의 고객 서비스는 3분 이내에 완료합니다.

마. 검정장에서 제공하는 시설과 도구, 재료만 사용합니다.

바. 실기평가 완료 후 사용한 기물과 재료를 세척 및 정리하고 퇴장합니다.

사. 채점 대상에서 제외되는 경우는 다음과 같습니다.

- 1) 오작
    - 가) 2가지 과제의 주재료 선택이 잘못된 경우
    - 나) 2가지 과제의 조주법이 잘못된 경우
    - 다) 2가지 과제의 글라스 선택이 잘못된 경우
    - 라) 2가지 과제의 가니쉬 선택이 잘못된 경우
    - 마) 1가지 과제 재료 선택이 2가지 이상 잘못된 경우
  - 2) 미완성
    - 가) 요구된 과제 2가지 중 1가지라도 제출하지 못한 경우
  - 3) 실격
    - 가) 시설 및 기물을 파손한 경우
    - 나) 시험 도중 포기한 경우
    - 나) 부정행위를 하는 경우
    - 나) 타인의 시험을 방해하는 경우
    - 나) 시험 도중 포기한 경우
-

## 나. 문제 채점 기준

### 1) 지필 및 면접평가 채점기준

○ 앞서 설계한 출제 문제들에 대한 채점 기준을 세부적으로 설계하였음

[표 4-7] 호텔식음료서비스사 채점기준 (지필평가)

문항 번호	채점 기준	점수
1	정답: ○ 옳으면 10점, 기타 0점	10
2	정답: remove container 옳으면 10점, 기타 0점	10
3	정답: 가-B, 나-C, 다-A 옳으면 20점, 기타 0점	20
4	정답: 로그북(Log Book) 옳으면 20점, 기타 0점	20
5	정답: ① 시재금, ② 제너럴 캐셔(General Cashier) 모두 옳으면 40점, 1가지만 옳으면 20점, 기타 0점	40
6	정답: X 옳으면 10점, 기타 0점	10
7	정답: 미국식 조식 옳으면 10점, 기타 0점	10
8	정답: 가-A, 나-B, 다-C 옳으면 20점, 기타 0점	20
9	정답: 미국식 서비스(american service) 옳으면 20점, 기타 0점	20
10	정답: ① 습득한 물품의 시간과 날짜 ② 습득한 사람의 이름 ③ 습득한 품목의 자세한 설명 ④ 습득한 장소 2가지 모두 옳으면 40점, 1가지만 옳으면 20점, 기타 0점	40
11	정답: ○ 옳으면 10점, 기타 0점	10
12	정답: Jigger(지거) 옳으면 10점, 기타 0점	10
13	정답: 가-C, 나-B, 다-A 옳으면 20점, 기타 0점	20
14	정답: 주정 강화 와인(Fortified Wines) 옳으면 20점, 기타 0점	20
15	정답: 직접 넣기(Build), 휘젓기(Stir), 흔들기(Shake) 띄우기(Float), 블렌드(Blend) 2가지 모두 옳으면 40점, 1가지만 옳으면 20점, 기타 0점	40

[표 4-8] 호텔식음료서비스사 채점기준 (면접평가)

문항 번호	채점 기준	점수
1	① 발효주(Fermented Liquor): 원재료에 함유된 당분 성분을 이용하여 알코올 발효가 끝난 술덧 자체를 제성하거나 여과하여 만든 주류 ② 증류주(Distilled Liquor): 알코올 도수가 5~15% ABV로 낮은 포도주나 맥주 같은 발효주를 증류 장치(Still)를 이용하여 알코올 도수를 높여 만든 주류 ③ 혼성주(Compounded Liquor): 곡물이나 과실을 원료로 발효·증류하여 얻은 증류주에 과실이나 약초의 향미와 당분을 첨가하여 만든 주류  3가지 모두 옳으면 40점, 2가지만 옳으면 25점, 1가지만 옳으면 10점, 기타 0점	40
2	① 다이어트: 탄산가스가 소화 효소가 들어있는 침을 발생시켜 위와 장의 연동 운동을 돕고 포만감을 주어 식사량 조절에 도움을 주며 장운동이 활발해진다. ② 소화 불량 해소: 속이 더부룩할 때 탄산수를 마시면 많은 양의 공기가 위로 들어가 트림을 유도하여 속을 편안하게 해 준다 ③ 피부 미용: 탄산수로 세안을 하면 탄산이 피부에 적당한 자극을 주어 혈액 순환을 도와주며 얼굴의 노폐물을 제거하고 근육에 탄력을 준다.  3가지 모두 옳으면 30점, 2가지만 옳으면 20점, 1가지만 옳으면 10점, 기타 0점	30
3	① 청량 음료: 상쾌미, 청량감을 가지며 알코올(1% 이상)을 함유하지 않은 음료로 탄산음료와 비탄산음료로 구분된다. (탄산음료: 설탕 함유 물에 향료를 첨가하고 기호에 따라 산미료 또는 무기염류를 첨가하여 혼합한 다음 탄산가스를 주입함. 비탄산음료: 물, 광천수가 대표적이며, 과일 음료, 소량의 과즙을 함유하는 것 또는 합성 향료와 당, 산을 가한 과일 시럽 등이 있음) ② 영양 음료: 건강에 도움을 주는 영양성분이 많이 함유하고 있는 음료로 주스류와 우유류 등으로 나뉘어진다. (주스류: 과일주스, 야채주스 등. 우유류: 유지방분이 많은 일반적인 우유, 우유에서 유지방분 이외 성분을 제거한 생크림.) ③ 기호 음료: 다양한 맛과 향을 가지고 있어 인간의 기호를 만족시켜주는 음료. 카페인 성분을 함유하여 기분을 좋게 해주며, 중독성이 있고 중추 흥분 작용을 하여 식욕 증진, 윤택한 생활을 돕는다.  3가지 모두 옳으면 30점, 2가지만 옳으면 20점, 1가지만 옳으면 10점, 기타 0점	30

## 2) 실기평가 채점기준

### ■ 표준레시피

#### ○ ① 진 베이스 칵테일

[표 4-9] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(진 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
네그로니 (negroni)	올드 패션드 (old fashioned)	빌드 (build)	드라이 진(dry gin) ¾oz 스위트 버무스(sweet vermouth) ¾oz 캄파리(campari) ¾oz	레몬 필 (twist of lemon peel)
롱 아일랜드 아이스 티 (long island iced tea)	콜린스 (Collins)	빌드 (build)	드라이 진(dry gin) ½oz 보드카(vodka) ½oz 라이트 럼(light rum) ½oz 데킬라(tequila) ½oz 트리플 섹(triple sec) ½oz 스위트 앤 사워 믹스(sweet & sour mix) 1½oz 콜라(on top with cola) fill	라임 또는 레몬 웨지 (a wedge of lime or lemon)
드라이 마티니 (dry martini)	칵테일 (cocktail)	스터 (stir)	드라이 진(dry gin) 2oz 드라이 버무스(dry vermouth) ½oz	그린 올리브 (green olive)
싱가폴 슬링 (singapore sling)	필스너 (footed pilsner)	셰이크/ 빌드 (shake/ build)	드라이 진(dry gin) 1½oz 레몬 주스(lemon juice) ½oz 설탕(powdered sugar) 1tsp 소다수(fill with soda water) fill 체리 브랜디(on top with cherry flavored brandy) ½oz	오렌지 슬라이스와 체리 (a slice of orange and cherry)
진피즈 (gin fizz)	하이볼 (highball)	셰이크/ 빌드 (shake/ build)	드라이 진(dry gin) 1½oz 레몬 주스(lemon juice) ½oz 설탕(powdered sugar) 1tsp 소다수(fill with soda water) fill	레몬 슬라이스 (a slice of lemon)

#### ○ ② 보드카 베이스 칵테일

[표 4-10] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(보드카 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
-----	-----	-----	-----	-----

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
시브리즈 (seabreeze)	하이볼 (highball)	빌드 (build)	보드카(vodka) 1½oz 크랜베리 주스(cranberry juice) 3oz 자몽 주스(grapefruit juice) ½oz	라임 또는 레몬 웨지 (a wedge of lime or lemon)
모스코 물 (moscow mule)	하이볼 (highball)	빌드 (build)	보드카(vodka) 1½oz 라임 주스(lime juice) ½oz 진저엘(fill with ginger ale) fill	라임 또는 레몬 슬라이스 (a slice of lime or lemon)
블랙 러시안 (black russian)	올드 패션드 (old fashioned)	빌드 (build)	보드카(vodka) 1oz 커피 리큐르(coffee liqueur) ½oz	없음
코스모폴리탄 칵테일 (cosmopolitan cocktail)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	보드카(vodka) 1oz 트리플 섹(triple sec) ½oz 라임 주스(lime juice) ½oz 크랜베리 주스(cranberry juice) ½oz	라임 또는 레몬 필 (twist of lime or lemon peel)
애플 마티니 (apple martini)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	보드카(vodka) 1oz 애플 퍼커(apple pucker) 1oz 라임 주스(lime juice) ½oz	사과 슬라이스 (a slice of apple)

### ○ ③ 데킬라 베이스 칵테일

[표 4-11] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(데킬라 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
마가리타 (margarita)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	데킬라(tequila) 1½oz 트리플 섹(triple sec) ½oz 라임 주스(lime juice) ½oz	소금 리밍 (rimming with Salt)
데킬라 선라이즈 (tequila sunrise)	펄스너 (footed pilsner)	빌드/ 플로트 (build/fl oat)	데킬라(tequila) 1½oz 오렌지 주스(orange juice) fill 그레나딘 시럽(grenadine syrup) ½oz	없음

### ○ ④ 럼 베이스 칵테일

[표 4-12] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(럼 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
쿠바 리브레	하이볼	빌드	라이트 럼(light rum) 1½oz	레몬 웨지

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
(cuba libre)	(highball)	(build)	라임 주스(lime juice) ½oz 콜라(fill with cola) fill	(a wedge of lemon)
다이퀴리 (daiquiri)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	라이트 럼(light rum) 1¾oz 라임 주스(lime juice) ¾oz 설탕(powdered sugar) 1tsp	없음
바카디 칵테일 (bacardi cocktail)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	바카디 럼 화이트(bacardi rum white) 1¾oz 라임 주스(lime juice) ¾oz 그레나딘 시럽(grenadine syrup) 1tsp	없음
마이타이 (mai-tai)	필스너 (footed pilsner)	블렌드 (blend)	라이트 럼(light rum) 1¼oz 트리플 섹(triple sec) ¾oz 라임 주스(lime juice) 1oz 파인애플 주스(pineapple juice) 1oz 오렌지 주스(orange juice) 1oz 그레나딘 시럽(grenadine syrup) ¼oz	파인애플(오렌지) 웨지와 체리 (a wedge of fresh pineapple(orange) & cherry)
피나 콜라다 (pina colada)	필스너 (footed pilsner)	블렌드 (blend)	라이트 럼(light rum) 1¼oz 피나 콜라다 믹스(pina colada mix) 2oz 파인애플 주스(pineapple juice) 2oz	파인애플 웨지와 체리 (a wedge of fresh pineapple & cherry)
블루 하와이안 (blue hawaiian)	필스너 (footed pilsner)	블렌드 (blend)	라이트 럼(light rum) 1oz 블루 큐라소(blue curacao) 1oz 코코넛 플레이버드 럼(coconut flavored rum) 1oz 파인애플 주스(pineapple juice) 2½oz	파인애플 웨지와 체리 (a wedge of fresh pineapple & cherry)

### ○ ⑤ 위스키 베이스 칵테일

[표 4-13] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(위스키 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
올드 패션드 (old fashioned)	올드 패션드 (old fashioned)	빌드 (build)	버번 위스키(bourbon whiskey) 1½oz 설탕(powdered sugar) 1tsp 양고스투라 비터(angostura bitter) 1dash 소다수(soda water) ½oz,	오렌지 슬라이스와 체리 (a slice of orange and cherry)
러스티 네일	올드	빌드	스카치 위스키(scotch whisky) 1oz	없음

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
(rusty nail)	패션드 (old fashioned)	(build)	드람뷔(drambuie) ½oz	
맨해튼 (manhattan)	칵테일 (cocktail)	스터 (stir)	버번 위스키(bourbon whiskey) 1½oz 스위트 버무스(sweet vermouth) ¾oz 앙고스투라 비터(angostura bitter) 1dash	체리 (cherry)
뉴욕 (new york)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	버번 위스키(bourbon whiskey) 1½oz 라임 주스(lime juice) ½oz 설탕(powdered sugar) 1tsp 그레나딘 시럽(grenadine syrup) ½tsp	레몬 필 (twist of lemon peel)
위스키 사워 (whiskey sour)	사워 (sour)	셰이크/ 빌드 (shake/ build)	버번 위스키(bourbon whiskey) 1½oz 레몬 주스(lemon juice) ½oz 설탕(powdered sugar) 1tsp 소다수(on the top soda water) 1oz	레몬 슬라이스와 체리 (a slice of lemon and cherry)
불바디에 (boulevardier)	올드 패션드 (old fashioned)	스터 (stir)	버번 위스키(bourbon whiskey) 1oz 스위트 버무스(sweet vermouth) 1oz 캄파리(campari) 1oz	오렌지 필 (twist of orange peel)

### ○ ⑥ 브랜디 베이스 칵테일

[표 4-14] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(브랜디 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
브랜디 알렉산더 (brandy alexander)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	브랜디(brandy) ¾oz 크렘드 카카오 브라운(crème de cacao(brown)) ¾oz 우유(light milk) ¾oz	넛맥 가루 (nutmeg powder)
사이드카 (sidecar)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	브랜디(brandy) 1oz 트리플 섹(triple sec) 1oz 레몬 주스(lemon juice) ¼oz	없음
허니문 칵테일 (honeymoon cocktail)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	애플 브랜디(apple brandy) ¾oz 베네딕틴 DOM(benedictine DOM) ¾oz 트리플 섹(triple sec) ¼oz 레몬 주스(lemon juice) ½oz	없음

## ○ ⑦ 와인 및 리큐어 베이스 칵테일

[표 4-15] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(와인 및 리큐어 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
키르 (kir)	화이트 와인 (white wine)	빌드 (build)	화이트 와인(white wine) 3oz 크렘드 카시스(crème de cassis) ½oz	레몬 필 (twist of lemon peel)
애플리콧 칵테일 (apricot cocktail)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	애플리콧 플레이버드 브랜디(apricot flavored brandy) 1½oz 드라이 진(dry gin) 1tsp 레몬 주스(lemon juice) ½oz 오렌지 주스(orange juice) ½oz	없음
그래스호퍼 (grasshopper)	소서형 샴페인 (Champagne saucer형))	셰이크 (shake)	크렘드 민트 그린(crème de menthe(green)) 1oz 크렘드 카카오 화이트(crème de cacao(white)) 1oz 우유(light cream) 1oz	없음
준벅 (june bug)	콜린스 (Collins)	셰이크 (shake)	미도리(midori(melon liqueur)) 1oz 코코넛 플레이버드 럼(coconut flavored rum) ½oz 바나나 리큐르(banana liqueur) ½oz 파인애플 주스(pineapple juice) 2oz 스위트 앤 사워 믹스(sweet & sour mix) 2oz	파인애플 웨지와 체리 (a wedge of fresh pineapple & cherry)
푸스 카페 (pousse cafe)	스텝 리큐르 (stemed liqueur)	플로트 (float)	그레나딘 시럽(grenadine syrup) ⅓part 크렘드 민트 그린(crème de menthe green) ⅓part 브랜디(brandy) ⅓part	없음
B-52	셰리 (sherry)	플로트 (float)	커피 리큐르(coffee liqueur) ⅓part 베일리스 아이리쉬 크림(bailey's irish cream liqueur) ⅓part 그랑 마니에르(grand marnier) ⅓part	없음

## ○ ⑧ 전통주 베이스 칵테일

[표 4-16] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 표준레시피(전통주 베이스 칵테일)

칵테일	글라스	조주법	레시피	가니쉬
고창 (gochanf)	플루트 샴페인 (flute champagne)	스터 (stir)	선운산 복분자주(sunwoonsan bokbunja wine) 2oz 트리플 섹(triple sec) ½oz 스프라이트(sprite) 2oz	없음
힐링 (healing)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	감홍로(gam hong ro) 1½oz 베네딕틴 DOM(benedictine DOM) ½oz 크렘드 카시스(crème de cassis) ½oz 스위트 앤 사워 믹스(sweet & sour mix) 1oz	레몬 필 (twist of lemon peel)
진도 (jindo)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	진도 홍주(gindo hong ju) 1oz 크렘드 민트 화이트(crème de mentte white) ½oz 청포도 주스(white grape juice) ¾oz 라즈베리 시럽(raspberry syrup) ½oz	없음
푹사랑 (puppy love)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	안동소주(andong soju) 1oz 트리플 섹(triple sec) ½oz 애플 퍼커(apple pucker) 1oz 라임 주스(lime juice) ½oz	사과 슬라이스 (a slice of apple)
금산 (geumsan)	칵테일 (cocktail)	셰이크 (shake)	금산 인삼주(geumsan insamju) 1½oz 커피 리큐르(coffee liqueur) ½oz 애플 퍼커(apple pucker) ½oz 라임 주스(lime juice) 1tsp	없음

## ■ 채점표

[표 4-17] 호텔식음료서비스사 채점기준 (작업평가) - 채점표

연번	항목	채점방법	매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡	점수
1	개인위생	용의복장 작업대 청결성 조주 과정 위생	5	4	3	2	1	
2	조주법	셰이킹, 빌딩, 스팀링, 플로팅, 블랜딩	5	4	3	2	1	
3	글라스	칵테일, 필스너, 올드패션, 사워, 샴페인, 하이볼, 칼린스, 세리 글라스	10	8	6	4	2	
4	주재료	보드카, 데킬라, 브랜디, 진, 위스키, 럼, 와인, 리큐어, 전통주	5	4	3	2	1	
5	부재료	주스류, 시럽류, 소다수, 우유	5	4	3	2	1	
6	가니쉬	오렌지, 레몬, 라임, 체리, 파인애플, 넛맥	10	8	6	4	2	
7	레시피	표준 레시피	20	16	12	8	4	
8	숙련도	도구 사용, 조주 과정	20	16	12	8	4	
9	서비스	고객 응대 자세 및 태도	20	16	12	8	4	
총점			100점 만점					

## 제 5 장

### 결 론

#### 1. SQF 직무 기반 자격 활성화 방안

##### 가. 실무역량 함양 자격제도의 실효성 제고

- 현행 숙박업 국가자격인 호텔서비스사, 호텔관리사, 호텔경영사의 경우 산업에 대한 포괄적 지식과 역량에 대한 평가가 이루어지기 때문에 직무를 구분한 자격체계의 개편이 지속적으로 요구됨
- 이러한 문제점은 검정형 평가에 기반한 자격체계임에 따라 구성할 수 있는 이론적 과목과 구두 면접으로 이루어진 평가방법 상의 한계로 보이며, 자격 활성화를 위해 서비스 기술에 적합한 평가방법의 개선이 필요함
- 예를 들어, 직무역량(능력단위)의 수행준거 및 실제 직무 역할 지침에 따라 역할놀이(role-play)를 통해 역량을 평가하고 상황별 대응 방법과 언어 사용을 함께 평가하는 등 보다 실무적 역량을 직접적으로 확인할 수 있는 평가방법의 설계가 필요함
- 이를 위해 개발하는 SQF 기반 과정평가형 자격제도는 직무의 연계로서 산업의 현장성을 강화하고 과정평가로서 단순 이론 지식에서 벗어나 실제적인 업무 역량을 향상시켜 취득자의 실무 적응도 및 기업 내 효용성을 강화할 수 있을 것으로 기대함

##### 나. 자격 취득 동기 부여 및 위상 강화

- 현재 시행되고 있는 숙박업 국가자격 및 일학습병행자격의 취득자 수는 매우 저조한 것으로 나타나며 실제 산업현장에서 인증 기능의 제 역할을 하지 못하고 있기에 취득 활성화 및 기능 강화를 위한 방안이 필요함
- 실질적인 자격의 활성화를 위해 기업, 구직자, 교육기관으로 구성된 자격체계 이해관계자 간 혜택에 집중함으로써 자격 취득의 선순환 체계를 구축하여야 함
- 예를 들어, 기업이 자격제도를 수용하여 취득자에게 수당을 지급하거나 승진제도의 가점 등 직접적인 혜택은 구직자의 자격 취득에 대한 동기가 부여됨으로써 전문인력에 대한 차별성도 함께 주어질 수 있음

- 이에 따라 교육기관의 자격제도 기반 교육훈련 과정 운영으로 현장으로의 전문인력 배출이 활성화되며 교육계와 산업계 간 연결성 강화로 상호 보완적이고 긴밀한 협력 관계를 구축할 수 있음
- 이를 위해서는 정부 차원에서 기업 내 자격 보유 인원 또는 교육기관의 자격 관련 과정에 대한 혜택 부여 등 정책적 지원으로 자격제도의 활성화를 위한 환경 조성이 필요할 것으로 보임
- 궁극적으로 구직자의 자격 취득 및 유지에 대한 동기 강화는 곧 자격제도 자체의 위상 강화로 이어질 수 있기에 선순환적인 자격제도의 활성화 방안이 될 수 있음
- 더하여, 이미 존재하고 있는 ‘조주기능사’ 자격제도와 유사한 일부 능력단위가 포함되어 있어 자격 취득자의 피로도를 낮추기 위한 작업평가에 한해 조주기능사 자격보유자에게 부가적인 혜택 부여 등을 고려해볼 수 있음
  - 참고로 호텔식음료서비스사의 작업평가에서는 서비스 능력을 항목 중 고점으로 책정하여 평가하도록 되어있기 때문에 조주기능사 자격과의 차이를 두고 있음

## 2. ISC의 역할

### 가. 산업 내 인적자원 직무역량 인증 기관

- 관광·레저산업 인적자원개발위원회는 산업 내 인적자원 직무역량의 기준 체계를 마련함으로써 이를 활용한 자격제도의 개발로 업계 전문인력을 인증하고 평가할 수 있는 가이드를 제공할 수 있음
- 전문인력의 직무역량에 대한 인증 기능을 제고함으로써 자격제도가 비전공자의 진입 경로로써 작용하고 이후 직무 수준별로 마련된 체계는 경력 개발 방안으로 제시됨에 따라 업계 인력난 해소에 기여할 수 있음
- 기업은 이를 바탕으로 승진·이동·배치·교육·훈련 등 직무 중심의 인사 관리체계를 구축하여 전문인력을 양성하고 기업 내 유지시킴으로써 산업 경쟁력이 강화될 수 있음
- 교육기관은 일관되고 신뢰성 있는 기준에 따른 교육과정 운영을 통해 전문인력을 배출하고, 구직자 및 재직자는 개인의 경력개발 경로를 설정하여 역량 함양을 통한 노동시장에서의 경쟁력을 향상시킬 수 있음

## 나. 산업계 통일된 인적자원 기준 체계 마련

- 국가자격과 일학습병행자격의 연계를 기반으로 한 과정평가형 자격의 개발은 산업 내 분리된 자격제도를 보완하고 통합할 수 있어 업계 인적자원 개발·관리 제도의 일관성 및 통일성을 부여할 수 있음
- 입직 단계의 자격인 호텔서비스사 자격제도와 호텔객실서비스\_L3, 호텔식음료서비스\_L3의 연계에 이어 추후 호텔관리사 자격제도와 호텔관리\_L5의 연계방안, 그리고 호텔관리사 자격제도의 관리방안과 관련한 심도 있는 고민이 필요함
- ISC는 기업과 교육기관, 그리고 구직자 및 재직자를 연결하는 인적자원개발 대표 기관으로서 산업 내 단계별 자격제도의 구축 및 개선으로 통일된 산업현장 맞춤형 인적자원 기준체계를 보편화할 수 있는 환경을 조성해야 함

## 참고문헌

### 참고문헌

- 고용노동부(2023), 일학습병행 직종 및 직종별 교육훈련기준
- 국정근, 최환영(2020), 복수의 NCS기반 일학습병행 자격과 과정평가형 국가기술자격 연계 과정 운영 모델 연구. 직업과 자격 연구.
- 관광레저산업 인적자원개발위원회(2024), 숙박업 SQF 역량인정방안 명세서
- 관광레저산업 인적자원개발위원회(2024), 숙박업 SQF 역량인정방안 맥락화방안
- 대우경영컨설팅(2022), 산업별역량체계(SQF)의 역량인정 구체화 방안 연구
- 최환영(2019) 일학습병행제 NCS기반 자격과 과정평가형 국가기술자격 연계 과정 개발 연구: 기계설계기사 자격 사례
- 한국산업인력공단(2023). 2023년도 SQF 사업 역량인정방안 가이드.
- 한국산업인력공단(2023), 과정평가형 국가기술자격 교육.훈련과정 편성기준

### 홈페이지

- 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(<http://www.ncs.go.kr>)
- 국외여행인솔자 인력관리시스템 홈페이지 (<https://tchrm.or.kr/>)
- 관광전문인력 관광인 홈페이지 (<https://academy.visitkorea.or.kr>)
- 미국 호텔 및 숙박 협회 한국지사 홈페이지 (<http://ahla.co.kr>)
- 싱가포르 스킬스퓨처 홈페이지 (<http://skillsfuture.gov.sg>)
- 싱가포르 호텔 관광 교육 센터 홈페이지 (<http://shatec.sg>)
- 싱가포르 환대산업 연구기관 홈페이지 (<http://sih.edu.sg>)
- 일학습병행자격 및 과정평가형 자격 홈페이지 (<http://c.q-net.or.kr>)
- 한국산업인력공단 Q-Net 홈페이지 (<http://www.q-net.or.kr>)

## 부록

## SQF 역량인정방안 추가 시행

## 1. 교육훈련과정 분석

## 국제호텔전문학교

## 교육훈련 정보

학교명	국제호텔직업전문학교	학과명	호텔관광경영과 와인&바리스타과 커피일플레어과	
필요졸업학점 (교양/전공)	80학점 (전필: 21학점, 전선:24학점, 교필:15학점, 일선: 20학점)	연간 졸업인원		
전공 교과목	명칭	필수/선택	학점	운영시기
	세계음식문화	필수	3	2학년 1학기
	식당경영론	필수	3	2학년 1학기
	식음료개론	필수	3	1학년 2학기
	와인학개론	필수	3	1학년 1학기
	주장관리	필수	3	1학년 1학기
	커피학개론	필수	3	1학년 1학기
	컨벤션·연회기획	필수	3	1학년 1학기
	관광마케팅	선택	3	2학년 2학기
	관광서비스론	선택	3	2학년 1학기
	관광영어 I	선택	3	1학년 2학기
	기초일어	선택	3	1학년 2학기
	메뉴관리론	선택	3	2학년 1학기
	서비스매너	선택	3	2학년 1학기
	에스프레소추출실습	선택	3	2학년 1학기

	와인실무와서비스	선택	3	2학년 1학기	
	와인테스팅	선택	3	2학년 1학기	
	외식산업창업및경영	선택	3	2학년 1학기	
	조리와와인	선택	3	2학년 2학기	
	카페메뉴	선택	3	2학년 2학기	
	칵테일실습 I	선택	3	2학년 1학기	
	칵테일플레이어실습	선택	3	1학년 2학기	
	커피배전실습	선택	3	2학년 2학기	
	호텔케이터링	선택	3	1학년 2학기	
학과개요 및 특징	<p>[학과 개요] 호텔·식음료·관광 분야 산업을 이끌어 갈 전문인재 및 종합 예술인을 양성한다. 오랜 경력의 현장형 전문 교수진과 최신식 시설 및 교육 환경을 구비하고 있으며, 실무 중심 교육을 바탕으로 학생들이 생생한 현장 경험을 쌓아 취업까지 이어질 수 있도록 학교에서 많은 지원을 하고 있다. 국제호텔직업전문학교는 국내외 각종 호텔·식음료 관련 분야 대회에서 매우 많은 수상 경력을 보유하고 있으며, '취업보장'이라는 학교의 슬로건에 맞게 졸업생들의 실제 취업 현황 또한 상당히 좋은 편이다. 학과는 호텔관광경영과, 와인&amp;바리스타과, 칵테일플레이어과를 운영 중이다.</p> <p>[학과 특징] 호텔식 캠퍼스를 구축해 호텔 인재를 양성하기 위한 최적의 조건을 갖추고 실제 호텔 현장과 동일한 환경에서의 실습교육을 통해 실무능력을 갖춘 우수한 인재를 배출하고 있다. 우수한 교육시스템을 갖추고 있으며, 해외 인턴십, 국내외 대회참가를 위한 특강과 멘토링 등 다양한 기회를 바탕으로 각종 대회에서 우수한 성적을 거두어 취업경쟁력을 갖추고 있다.</p>				
교육목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전문지식과 실무역량을 갖춘 창의적인 호텔/관광/외식 전문가를 양성한다</li> <li>○ Hospitality 산업에서 필요한 인재를 양성한다</li> <li>○ 실습 및 현장실무 교육으로 학과 경쟁력을 확보한다</li> <li>○ 수준/단계별 교육을 통한 교육 만족도를 향상시킨다</li> <li>○ 양질의 취업 처 확보와 취업률을 향상시킨다</li> </ul>				
졸업후로	<p>국내외 특급호텔, 외식대기업, 리조트, 항공사 등 취업 국내외 대학교 및 사이버대학교 편입 해외 인턴십 및 취업</p>				
교재 (NCS 학습모듈)	과목명	교재명	저자명	출판사	구분
장비 및 공구					
장비 부재에 따른 대체 교육방안					

## 2. 검토위원회 연계 결과

### ■ 직무: F&B서비스 3수준

#### 검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

##### □ F&B서비스 (3수준)

###### ○ 교육

수준별직무(수준)		F&B서비스 (3수준)			검토 위원	이*구 <i>Agenda</i>		
직무 정의		원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 마감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준						
과정 편성					수준별직무 요구역량정의			
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업 전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	중
	칵테일실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	중
기타의견		(호텔레스토랑서비스) 강의 교안 검토 결과 능력단위에 대한 충분한 교육자료로 판단됨 (호텔음료서비스) 음료 제공하기 요소의 강의자료 보완 필요 (음료특성분석) 강의 교안 검토 결과 능력단위에 대한 충분한 교육자료로 판단됨 (칵테일조주실무) 칵테일 조주하기 요소의 강의자료 보완 필요						

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)

○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	이*태 <i>(서명)</i>		
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 미감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성				수준별직무 요구역량정의				
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	하
	커피믹스실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	커피믹스 조주 실무	선택	상
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 테이블 셋팅에서 부고재를 통한 최근 사용중인 다양한 기물 사진으로 교육 (호텔음료서비스) 수행준거에 대한 강의자료 부족 (음료특성분석) 음료서비스의 혼성주 주원료의 특성과 맛,향과 제조 등의 설명도 있으면 함 (커피믹스조주실무) 커피믹스 전반적인 설명되어 있음					

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)

○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	박*신 (서명)		
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 마감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성				수준별직무 요구역량정의				
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	중
	칵테일실습1		75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상	
				1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	상	
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 식음료 가른 수업에서 테이블의 준비 및接客서비스에 대한 수업운영이 진행되는 것으로 판단됨 (호텔음료서비스) 주장관리 교과목을 추가로 하고, 재료 준비부터 서비스, 재고관리까지의 일련의 업무 수행에 관한 수업내용이 제시되어야 할 것임 (음료특성분석) 음료 종류별로 원료 및 제조법에 대한 이론적인 기반 설명이 상세하게 진행됨 (칵테일조주실무) 조주기능사 자격기준에 따라 50가지 여 이상의 칵테일 제조 실습이 수업에서 진행되는 것으로 판단됨					

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)

○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	박*석		
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 마감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성			수준별직무 요구역량정의					
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	상
	칵테일실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	상
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 레스토랑 서비스 부분이 메뉴주문하기, 추천하기의 실무 교육자료가 다소 부족해 보임, 관리적인 측면의 내용이 더 중점적임 (호텔음료서비스) 3수준으로서의 능력단위별 교육내용이 충분히 반영되어있음 (음료특성분석) 수준에 맞춰 잘 반영되어있음 (칵테일조주실무) 수준에 맞춰 잘 반영되어있음					

### 검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

#### □ F&B서비스 (3수준)

##### ○ 교육

수준별 직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	김*대 <i>(서명)</i>		
직무 정의			인할한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 미감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성				수준별 직무 요구역량정의				
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업 전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	중
	칵테일실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	상
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 강의 자료의 내용이 풍부하게 들어가 있음 (호텔음료서비스) 커피 또는 와인에 대한 내용 추가 보완 필요해 보임 (칵테일조주실무) 실습 위주의 강의 자료가 충분히 반영되어 있음					

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)

○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	강*석 강(세명)사		
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 마감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성					수준별직무 요구역량정의			
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	중
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	중
	칵테일실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	상
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 능력단위 요소와 수행준거가 교육자료에 적절하게 제시되어 있음. 메뉴 추천하기, 메뉴 주문받기, 음식 제공하기 능력단위요소의 경우 수행준거에 따라서 교육자료의 보충이 필요함. (호텔음료서비스) 능력단위가 교육자료에 포괄적으로 포함되어 있음. 음료 제조 실무에 초점이 맞춰져 있어 음료, 부재료, 기물 준비하기 등의 연계성은 높지 않다고 보여짐. 와인 서비스의 경우 교육자료의 보충이 필요함. (음료특성분석) 능력단위와 교육자료의 연계성이 우수함. (칵테일조주실무) 능력단위와 교육자료의 연계성이 우수함. 국가기능자격 과정을 포함하고 있어 직무 능력을 향상에 도움이 될 것으로 생각됨.					

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)

○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	최*길 (서명)			
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 미감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준						
과정 편성					수준별직무 요구역량정의				
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견	
국제호텔직업전문학교	호텔리조트경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상	
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	중	
	커피믹스실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상	
					1301020411_23v4	커피믹스 조주 실무	선택	상	
기타의견			(호텔리조트서비스) 능력단위 요소의 수행준거 기준 전반적으로 매칭이 가능함. 다만 세부적인 내용의 확인이 어려움(고객응대, 메뉴 등) (호텔음료서비스) 능력단위 요소의 수행준거 기준 전반적인 내용이 다포함되어 있음. 다만 구체적인 내용의 보완이 필요함(와인 등) (음료특성분석) 능력단위 요소의 수행준거 기준 전반적인 내용이 다포함되어 있음 (커피믹스조주실무) 능력단위 요소의 수행준거 기준 전반적인 내용이 다포함되어 있음						

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)


○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	이*주 (서명)		
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 미감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성			수준별직무 요구역량정의					
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	중
	칵테일실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	상
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 수행준거와 교재 내용이 일치함 (호텔음료서비스) 수행준거에 적합한 교재 내용으로 추가 보완 필요 (음료특성분석) 수행준거와 교재 내용이 일치함 (칵테일조주실무) 수행준거와 교재 내용이 일치함					

검토위원회 능력단위 검토 양식 (개별위원)

□ F&B서비스 (3수준)

○ 교육

수준별직무(수준)			F&B서비스 (3수준)		검토 위원	이*기 		
직무 정의			원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 마감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준					
과정 편성				수준별직무 요구역량정의				
학교명	학과(전공)	교과	내용	교육시간	능력단위분류번호	능력단위	필수/선택	의견
국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과	식음료개론		45시간	1203020302_19v2	호텔 레스토랑 서비스	필수	상
					1203020303_19v2	호텔 음료 서비스	필수	하
	칵테일실습1			75시간	1301020402_23v4	음료 특성 분석	선택	상
					1301020411_23v4	칵테일 조주 실무	선택	상
기타의견			(호텔레스토랑서비스) 수행 준거에 따른 강의 내용이 전반적으로 잘 반영되어 있음 (호텔음료서비스) 음료서비스에 관한 강의자료가 부족함. NCS의 수행준거에 따른 강의자료가 부족함. 강의자료 'Chapter. 02 호텔 식음료부문의 조직' 27P에 소믈리에 직무에 대한 내용과 'Chapter. 06 호텔 식음료 기물관리' 16~22P에 글라스의 종류와 서비스 방법에 대한 내용만 포함되어 있음. "Chapter. 09 양식당" 25, 26P에 커피와 홍차에 대한 내용 언급 (음료특성분석) NCS 수행 준거에 따른 강의 내용이 전반적으로 잘 반영되어 있음 (칵테일조주실무) NCS 수행 준거에 따른 강의 내용이 전반적으로 잘 반영되어 있음					

검토위원회 능력단위 검토 집계표 양식 (위원장)

수준별직무(수준)		F&B 서비스 (3)		위원장		최*길		서명	
직무 정의		원활한 식음료 서비스의 제공을 위해 필요한 기초지식과 기술을 습득하여 일상적인 식음료 서비스를 수행하며, 영업장 점검 및 미감, 재고 관리, 구매 신청, 고객리스트 작성과 같은 일상적 업무를 수행하는 수준							
과정 편성				수준별직무 요구역량정의					
구분	학교/운영기관	학과/훈련/자격	교과(과목)	능력단위 (능력단위번호)	참석 위원	인정 위원	불인정 위원	필수/ 선택	최종 인정 여부
교육	국제호텔직업전문학교	호텔관광경영과 와인&바리스타과 커피인플레어과	식음료개론	호텔 레스토랑 서비스 (1203020302_19v2)	9	9	-	필수	연계인정
				호텔 음료 서비스 (1203020303_19v2)	9	7	2	필수	연계인정
			커피일일습1	음료 특성 분석 (1301020402_23v4)	9	9	-	선택	연계인정
				커피믹스 조주 실무 (1301020411_23v4)	9	9	-	선택	연계인정



## 관광·레저산업 SQF 기반 과정평가형 자격체계 구축

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 04630) 서울특별시 광진구 능동로 341, 은성빌딩 3층



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council