

『2022년 청년친화형 기업 ESG 지원사업』

『롯데호텔 Hotel Maker Project』
사업 운영 계획

롯데호텔 - 한국능률협회

I 일반 사항

1 교육 개요

- 교육 대상 : 호텔메이커 프로젝트 모집 참여자 (기수별 50명)
- 교육 시간 : 약 1.5개월 (120시간, 오프라인 출석 총 19일)
- 교육 목표 : 호텔 취업에 필요한 실질적인 지식 및 서비스 스킬 체득, 기획안 작성 실습을 통한 실전 취업 역량 강화
- 기대 효과
 - ① 실제 호텔리어가 진행하는 교육 교육과정 참여를 통해 호텔 조직의 세부 기능과 실무 숙지 가능
 - ② 개인별 커리어 자문 서비스 제공으로 취업 역량 강화

2 참여자 모집 및 홍보

- 모집 대상 : 호텔서비스업에 관심 있는 만 18세 ~ 34세 청년(전공 무관)
- 모집 일정

구 분	1기	2기	3기
모집 및 선발	'22.4.16.(토)-5.1.(일)	'22.5.30.(월)-6.12.(일)	'22.8.29.(월)-9.11.(일)
모집 인원	50명	50명	50명

- 참여자 필요 요건 (필수)
 - ① 기수별 참여 일정(기간) 모두 참가자 가능한 참여자
 - ② 팀 프로젝트 참여 및 프로젝트 수행이 가능한 자
- 문의 및 지원 방법
 - ① 문의처 : 프로그램 운영기관 (사) 한국능률협회 (esglotte@kma.or.kr)
 - * Tel. 02-3274-9396 (김익겸 선임연구원)
 - ② 모집 방법 : 프로그램 운영기관 홈페이지 참조 (www.kma.or.kr)
 - * 홈페이지에 게시된 지원자 접수 화면을 통해 지원 가능

2 교육 과정 (프로그램 흐름도 총괄)

호텔 실무의 이해
(1주차 - 32H)

호텔실무에 대한 지식 탑재

- 호텔산업 동향 및 전망 이해
- 롯데 WAY를 통한 글로벌 호텔로서의 성장전략 공유
- 현장 고수의 생생한 경험과 이야기를 통한 실무 체험



호텔서비스 스킬
체득
(2주차 - 32H)

호텔리어의 서비스 체득화

- 실제로 배워보는 호텔리어의 이미지 메이킹
- 롯데호텔 시그니처서비스 과정을 통한 호텔리어로서의 기본 소양 체득



실전 취업역량
강화
(3,4주차 - 40H)

조별 기획안 자문 제공을 통한 실전 취업역량 강화

- 조별 기획안 컨설팅 및 1:1 PT 코칭 제공



최종 평가회
(5주차 - 16H)

1차 예선 평가회(서비스R&D팀 주관) : 본선 4팀 선정

2차 본선 평가회(대표이사 주관)

→ 우수작 호텔상품으로 개발 연계

- 최종 수상팀 선정 (대상1, 우수1, 장려2)

3 기수별 일정 구성 * 주차별 4일 과정으로 체크아웃 시간 고려 금요일 포함

구분		1기	2기	3기
교육 과정	1주차	'22.5.9.(월)-5.13.(금)	'22.6.20.(월)-6.24.(금)	'22.9.19.(월)-9.23.(금)
	2주차	'22.5.16.(월)-5.20.(금)	'22.6.27.(월)-7.1.(금)	'22.9.26.(월)-9.30.(금)
	3주차	'22.5.23.(월)-5.27.(금)	'22.7.4.(월)-7.8.(금)	'22.10.4.(월)-10.7.(금)
	4주차	'22.5.30.(월)-6.3.(금)	'22.7.11.(월)-7.15.(금)	'22.10.11.(월)-10.14.(금)
	5주차	'22.6.7.(화)-6.10.(금)	'22.7.18.(월)-7.22.(금)	'22.10.17.(월)-10.21.(금)

II 세부 커리큘럼 구성

1 1주차 : 4일 (32시간) * 4일차 호텔 투숙 후 금요일 오전 개별 Check-out

구 분	1일차	2일차	3일차	4일차
09:00-10:00	입과(체크인)	LOTTE WAY	브랜드의 이해	-
10:00-11:00			마케팅의 이해	
11:00-12:00	프로그램 개요 소개			
12:00-13:00	점심 식사			
13:00-14:00	Say Hello! (아이스브레이킹 /팀빌딩)	객실 직무의 이해	롯데 홍보관 체험	호텔 투숙 체험 (롯데시티호텔 or L7명동)
14:00-15:00		식음 직무의 이해	호텔 체험 안내	
15:00-16:00	호텔산업의 이해			
16:00-17:00		조리 직무의 이해		
17:00-18:00				

2 2주차 : 4일 (32시간) * 4일차 호텔 투숙 후 금요일 오전 개별 Check-out

구 분	1일차	2일차	3일차	4일차
09:00-10:00	호텔리어의 기본 자세	비즈니스 매너	ESG란?	-
10:00-11:00			롯데호텔의 ESG활동	
11:00-12:00	커뮤니케이션 스킬			
12:00-13:00	점심 식사			
13:00-14:00	서비스인의 이미지 메이킹	CS트렌드 이해	그룹토의 및 발표	호텔 투숙 체험 (롯데시티호텔 or L7명동)
14:00-15:00			취업특강	
15:00-16:00	월드호텔 투어	불만고객 응대		
16:00-17:00			프로그램 2주차 Q&A	
17:00-18:00				

③ 3주차 : 4일 (20시간) * 4일차 호텔 투숙 후 금요일 오전 개별 Check-out

구 분	1일차	2일차	3일차	4일차
09:00-10:00	협업과 소통	팀별 토의 및 피드백	팀별 토의 및 피드백	-
10:00-11:00				
11:00-12:00	Cocept Facilitating		프로그램 Q&A	
12:00-13:00				
13:00-14:00	-	-	-	호텔 투숙 체험 (시그니엘서울 or 롯데호텔서울(EX))
14:00-15:00				
15:00-16:00				
16:00-17:00				
17:00-18:00				

④ 4주차 : 4일 (20시간) * 4일차 호텔 투숙 후 금요일 오전 개별 Check-out

구 분	1일차	2일차	3일차	4일차
09:00-10:00	기획안 발표 (5개조) 및 피드백	기획안 발표 (5개조) 및 피드백	기획안 보안 논의 및 적용	-
10:00-11:00				
11:00-12:00			프로그램 Q&A	
12:00-13:00				
13:00-14:00	-	-	-	호텔 투숙 체험 (시그니엘서울 or 롯데호텔서울(EX))
14:00-15:00				
15:00-16:00				
16:00-17:00				
17:00-18:00				

5 5주차 : 3일 (16시간)

구 분	1일차	2일차	3일차
09:00-10:00	기획안 발표 코칭	-	-
10:00-11:00		최종 리허설	최종 리허설
11:00-12:00		점심 식사	오찬행사
12:00-13:00			
13:00-14:00	-	예선 평가회 (4개조 선정)	본선 평가회 (대상1, 우수1, 장려2 선정)
14:00-15:00			
15:00-16:00			
16:00-17:00			
17:00-18:00			

III 참여자 지원 및 참고사항

- 전체 일정 및 프로그램 중 70% 이상 참여시 수료로 인정
- 우수 선발팀에게는 포상 및 표창 수여(프로젝트안 상품화 추후 진행)
- Hotel Maker Project 수료자 중 롯데호텔 입자지원시 채용 인센티브 부여
- 교육간 발생하는 호텔이용(객실, 식음업장, 평가회 오찬), 중식 등 모두 지원