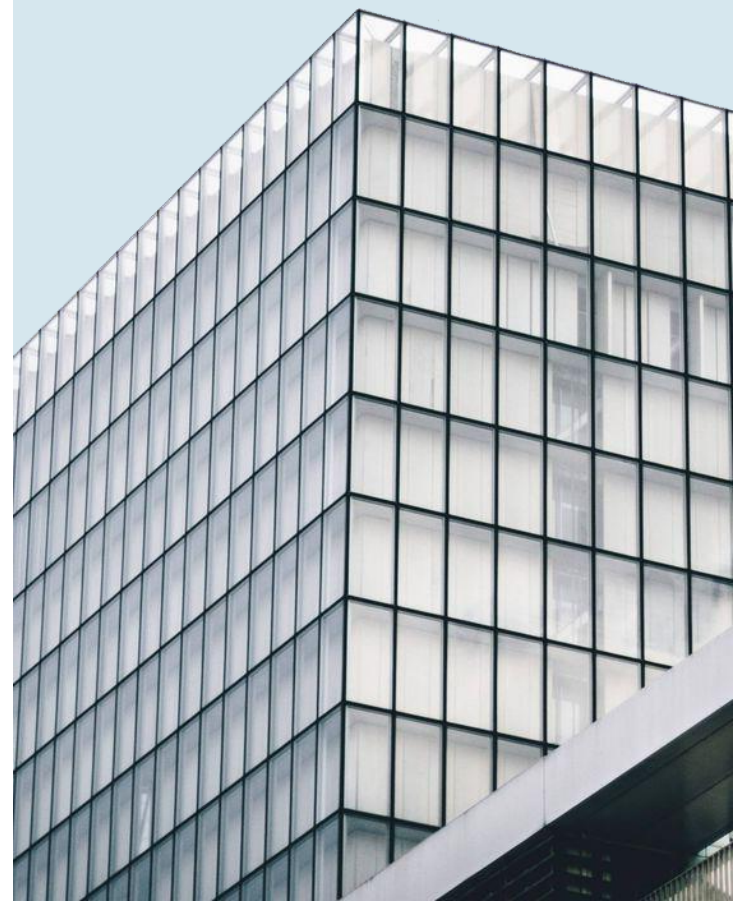


종합관리 운영 제안서



CHAPTER I

제안 업체 현황

일반현황

위탁운영 및 종합관리 30년의 노하우를 담은
믿음과 감동을 선사하는
명품 종합 아웃소싱 서비스 기업

회 사 명	인화인 주식회사 (INHWAIN Inc.)
대 표 이 사	김준섭
사 업 자 번 호	512-88-02324
설 립 일	2022년 8월 11일
주 소	서울특별시 송파구 동남로 6길 39, 3층 301호(문정동) 강원도 원주시 나비허리길 168, 2층 201호 (관설동)
업 태 / 종 목	서비스업 / 호텔 및 리조트 위탁도급 운영업
인 허 가	건물위생관리업 제2022-00011호
자 본 금	1억원
직 원 구 성	15명 (임원 : 3명, 관리 : 12명) - 본사인력
대 표 전 화	TEL : 033-765-8835 / FAX : 033-755-8834

 사업 영역



30년 근무 경력과 노하우를 기반으로

고객사를 지원 할 효과적이고 실질적 컨설팅 전문 고문단

고문단 소개



**호텔&리조트 경영
김영년**

대명리조트 비발디파크 총괄본부장
대명레저산업 영업지원본부 이사
김영회원권거래소 대표 (現)

**인사/노무/세일즈/마케팅
윤혁락**

서강대학교 사회학과 졸업
광주대학교 대학원 호텔관광경영학 석사
강원대학교 대학원 평화학과 박사과정수료
대명그룹 마케팅/인재개발 본부장
오션&스키월드 GM(전무)
춘천시 정책특별보좌관
평화관광&레저연구소 대표 (現)



**식음/마이스/유흥시설
서상윤**

호원대학교 졸업
한림성심대학교 현장실습 전담교수
비발디파크 식음/부대업 총괄업무
엔터월드, k1 실내 자동차시설 총괄업무
용평리조트 단체연회/판촉업무
쉐라톤위커킬 단체연회 업무
다문화 가족센터 운영위원
문화관광부장관/식품의약품안전청장 표창외 다수

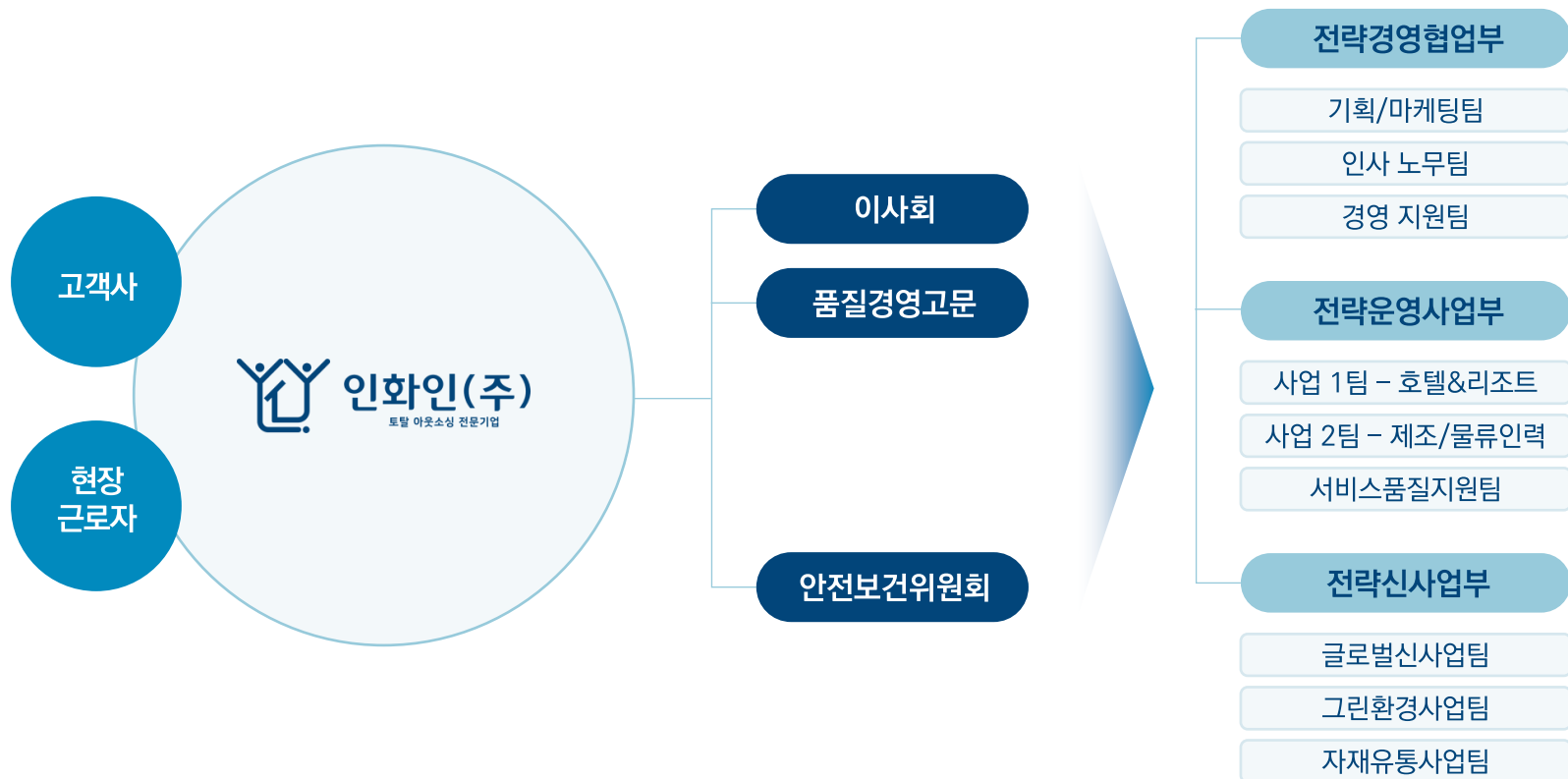


**객실운영/객실관리
박종균**

목원대학교 졸업
대명소노 객실(단양/변산/비발디)팀장
대명레저산업 콜센터장
여수 엠블호텔(5성) 총지배인
델피노 호텔&리조트 총지배인

고객만족과 더 나은 서비스를 위해

인력 운용 관리 특화 조직 구성



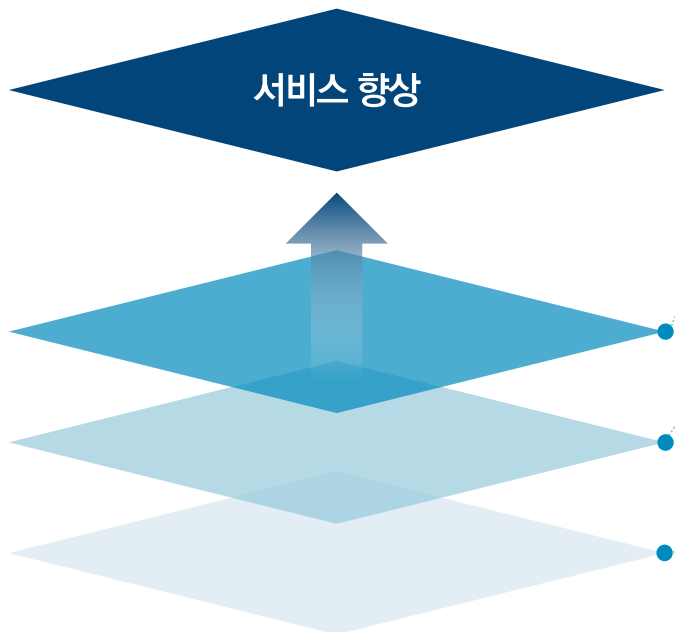
CHAPTER II

제안 개요

1. 제안 목표
2. 제안 사업의 이해
3. 제안 핵심 요약

“오직 나에게만 허락된 최고의 리조트” 모토에 걸 맞는 서비스 품질 제공으로 사업 성공 파트너십의 구축

고객 서비스 정책에 부합하는 역량, 서비스 체계로 고객사의 서비스 향상과 사업 성과에 기여



역량 | 풍부한 경험과 최고 수준의 전문성

- 호텔&리조트 전반에 걸친 외길 30년, 풍부한 업무 노하우 축적
- 고객만족을 실현하는 최고의 관리품질
- 무한한 정성과 인간중심의 과업수행

시스템 | 원칙과 품질을 최우선으로!

- 현장 품질 관리 시스템 / 효율적 운영관리 지속 실천
- 정기적 종사자 교육 지원
- 긴급상황 대응체계 구축

목표 | 성공 사업 지원자

- 성공 파트너로서의 대표자의 강력 의지
- 비전 공감하고 함께 멀리 가는 동반자
- 현장 근무자의 의견 존중

도급 과제 | 직군별 인력 운용

계약 기간 | 2023년 0월 0일 ~ 2024년 0월 0일 (계약년간)

01

현관서비스 & 식음
프론트(케셔)

대상	• 고객 영업장 내 근무
형태	• 도급비 월 정액 지급
인원	• 기준 인원
검토 완료 사항	• 부문별 일일 작업 평가표에 의한 도급 비용 지급 • 특기 시방서 시정요청 처리에 따른 비용 지급

02

락카관리 & 세탁
미화관리

대상	• 지원 영업장 내 근무
형태	• 도급비 및 청소용품비 월 정액 지급
인원	• 기준 인원
검토 완료 사항	• 업무에 필요한 전체 장비 및 세제류 고객사 제공

03

경비업무 &
운전기사

대상	• 정문 및 지정장소
형태	• 정문근무 : 도급계약(야간포함) • 운전기사 : 지정코스 운행
인원	• 기준 인원
검토 완료 사항	• 규율유지의무 및 교육 의무를 함께 부담

📁 프론트 직무

인수인계 및 자금 확인

I

당일 프론트 업무 준비

- 포케스팅 확인
- VIP 고객 /현장대기고객 확인
- 순번대기표/키오스크 점검
- 환율 확인
- 팀 미팅 참가

특이 사항 확인

- 불력 내역 확인
- 전일, 당일, 익일 내역조회

단체 점검 확인

익일 도착 예정자 SMS 발송

현금 매출 입금 및 잔돈 교환

정산 관련 업무

- 체크아웃 수행
- 할인현황 대상자 처리
- 고객 짐 체크
- 후불 정산 건 매출 조정
- Early C/I & Late C/O 등록

II

정산 특이 사항 점검

- 상품권 수령 및 Paid Out 확인
- 이지체크 사용 후 DGNS 입력

사전 점검

- 당일 판매 특이사항 체크
- 단체 현황 내역 조회

체크인 관련 업무

- 체크인 수행
- 쿠폰 적용 비용 정산
- 로비 매니저 운영

단체 현황 최종확인

III

C/I 특이 사항 점검

- 도착예정자 컨펌 전화
- 보관키 확인
- 요청사항 입력

정산 특이 사항 점검

- 상품권 확인
- 매출 조정 내역 확인

IV

마감 전 점검 사항 (C/O)

- 무료 서비스 제공 현황
- 워크인 내역
- 사전 배정 상황 체크

마감 전 점검 사항 (매출)

- 자금수지 및 미수금액
- 무료 제공 내역
- 후불자 현황
- 매출 내역 및 기타요금
- 현금 매출, 신용카드 집계표
- 사업장 식음, 등 부대 후불 내역

프론트 마감 업무

- 전표 출력 및 마감 서류 작성
- 도착예정자 및 미수 파일 생성
- 무료업그레이드/업셀링 현황 보고서
- 이벤트 실적집계
- Daily 리포트 작성
- OTA 결제 건처리
- 당월 포케스팅 정리

프론트 마감 후 & 익일 준비

- 매출 현황 발송
- 익일 내역 전체 확인
- 포켓 뉴스 수정 및 출력
- 오기 내역 해지 요청

실적현황 확인 및 현황판 기재

☞ 케서 직무

출근 시 근무 사항

데스크 오픈 (공통사항)

- 경비 해제 및 오픈
- 오픈 Time (Time Table) 1시간 전 출근 (직원만 해당 / A/R 20분 전 출근)
- 사용 공간 - 발권실, 사무실, 데스크, 락카, 무전기 & 대기실 시건 장치 해제 및 점등
- 동선 내 에어컨 정리 및 쓰레기 청소 점검
- 당일 예약 현황 및 특이사항 체크 후 운영 담당자와 업무 공유
- 당일 직원 출근 시간 체크 및 배치(전산 작동)

발권기기 오픈 (올바른 발권을 위한 가상 시뮬레이션 중점 점검)

- 발권 대기 차단 줄 해제
- 대기라인 코스 확인(고객의 혼동으로 인하여 동선 혼선 될 수 있음)
- 동선 범위 내 시설물 점검
- 시설물 하자 상태 확인(이상 유무 판단 후, 관리팀과 업무 협조 전달)
- 업무진행 관련 문제가 있을 경우 업무 조율(관리팀 오픈 직원 체크)
- 전체적 점검 확인(특이 사항 있을 경우 - 관리팀에 전달 하여 사전 조치 해결)

※ 마감 업무도 위와 상동

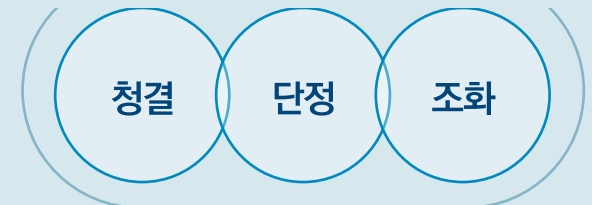


[남자 공수]



[여자 공수]

전문 서비스인 필수 점검사항



유니폼	헤어스타일	얼굴(메이크업)
악세사리	청결	신발

☐ 홀 및 기물관리

구분	위치	영업장	근무시간	기타
영업장	B1F	한식당	07:00 ~ 22:00	예시
	1F	레스토랑	10:00 ~ 24:00	
	1F	뷔페	06:30 ~ 21:30	
	1F	일식당1/중식당2/ 양식당3	12:00 ~ 22:00	
	1F	클럽 라운지	06:30 ~ 22:00	
연회장	1F	컨벤션 홀	Event Order별 근무 시간 상이	예시
	1F	연회장1/연회장2/ 연회장3		
	1F	연회장4/연회장5/ 연회장6		

☐ 대응 방안



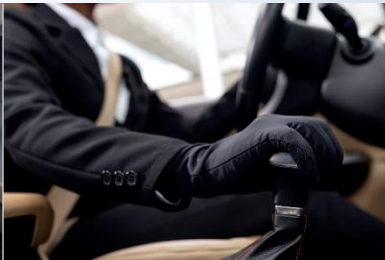
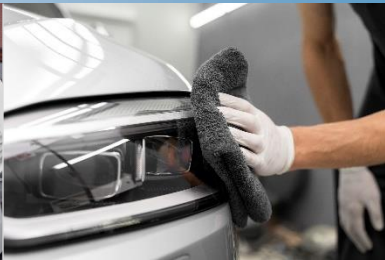
호텔 식음료 서비스업 인력 투입

레스토랑 및 연회 경험 인력 채용

고객 응대 관리 사전 실무 대응

채용 전 실무 현장 확인

📁 발렛, 현관서비스

				
고객 수령	차량주차	고객인도	추가서비스	안전관리
• 고객이 주차장에 도착하면 현관근무 직원이 고객의 차량 수령 • 고객의 차량 번호 확인 후 예약 정보 확인하여 고객에게 다음 동선 안내	• 발렛 직원은 수령한 차량을 주차장 안전한 곳에 주차 • 주차 시 차량의 상태 확인하고, 차량 내부에 물건이 있는지, 차량 잠금상태 확인	• 고객이 차량을 찾아가기 전, 발렛 직원은 고객에게 차량 수령 시간과 장소 안내 • 차량 외부상태 확인 후 고객에게 차량인도 • 고객이 라운딩 후 퇴실할 때 주차장에서 차량 가져와 현관에서 반환	• 추가적 서비스도 포함 가능 • 차량 세차, 얼음물 제공 등 추가 비용과 서비스 제공 방법 등을 안내	• 발렛 서비스에서 가장 중요 • 높은 수준의 고객 서비스와 차량 조작 기술 필요 • 고객이 안심하고 차량 맡길 수 있도록 보험 및 책임 범위, 수수료 등에 대해 안내 • 직원들이 청결하고 깔끔한 복장 유지 • 차량 조작 기술과 안전 수칙에 대한 교육 이수 • 차량 주차할 때 고객의 개인 정보나 물건 등 안전하게 보호

☞ 보스턴케리

로비, 현관 등에서 고객의 짐을 맡아 주거나 락카로 전달하는 등의 역할을 담당하는 직원
로비에서 고객의 요청에 따라 짐을 받아 골프장 락카로 운반해주는 업무 담당

짐 맡기기



- 고객이 도착하면 짐을 락카로 이동 시켜주고, 고객이 체크아웃 할 때까지 안전하게 안내

짐 운반하기



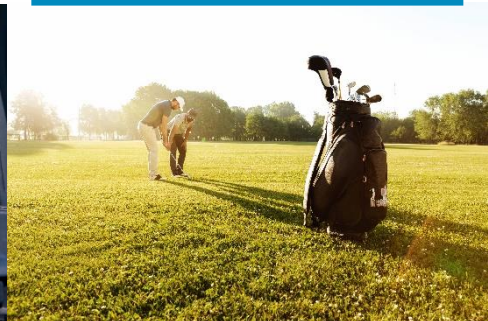
- 고객이 락카로 이동할 때 짐 운반
- 고객의 요청 시 체크아웃 할 때 짐을 락카에서 가져와 로비로 운반

고객 서비스 제공하기



- 고객 요청 서비스를 제공
- 골프장 내부 시설이나 서비스에 대한 정보 제공

기타 업무



- 골프장에서 발생하는 다양한 업무 보조
- 고객 안전과 질서를 유지하기 위한 안내 역할도 수행

락카 관리

락카를 이용하는 사용자들의 편의와 안전을 위해 중요

락카 관리자는 락카 사용자의 신뢰를 얻기 위해 정확하고 빠른 서비스 제공해야 함



개폐



배정



회수



정비



안전점검

- 락카가 고장이나 손상이 있을 경우, 빠른 대처 필요
- 락카 사용 시 안전사고 발생하지 않도록 주기적으로 점검하고 보수
- 락카 사용규정을 제공하고 이를 준수하도록 유도하는 역할
- 락카 사용 규정에는 락카 사용자의 권리와 의무, 락카 사용방법 등이 포함

☞ 탕 관리

수처리, 청소, 소독 등을 포함한 다양한 업무 수행

수질관리



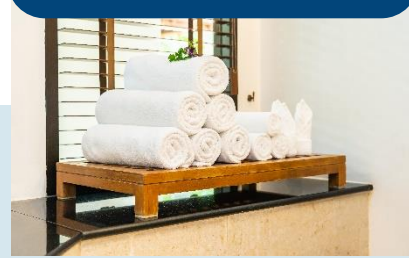
- 탕에서 사용되는 물은 청결하고 적절한 수질 수준을 유지해야 함
- 일정주기로 수질검사 실시, 필요에 따라 수처리 수행

청소와 소독



- 청결유지와 위생관리 필수적
- 일정한 주기로 청소 실시, 소독제를 사용하여 세균과 바이러스 등의 균을 제거

고객만족서비스



- 탕 이용자의 만족도를 높이는 것이 필요
- 고객에게 친절하고 정확한 안내 제공하며 이용에 필요한 시설이나 용품 등을 적절하게 제공

안전관리



- 탕 내부에는 물과 전기 함께 사용되기 때문에 안전사고 발생할 가능성 높음
- 이를 예방하기 위해 일정주기로 안전점검 실시
- 필요한 시설 설치하여 안전한 이용 환경 제공
- 긴급상황에 대비하여 대응방안 마련하고 정기적으로 교육을 실시하여 안전인식 높이는 것도 중요

미화 관리

고객사에 걸맞는 TOP-Class 수준의 최고급 고품질 관리를 제공하고자
구역별 최적화된 맞춤 미화관리 수행

승강설비

- 승강설비의 바닥은 건조한 상태로 미끄러짐 않도록 관리
- 승강기 바닥은 깨끗하고 StS 스틸은 표면훼손을 최소화 하고, 적절한 광택 유지관리
- 승강기 벽과 천정에도 먼지 없도록 관리
- 승강기 도어 레일 홈 및 승강기 유리벽 바닥에도 쓰레기 및 먼지 등 이물질 없도록 관리
- 자동계단 및 자동보도의 옆 패널들은 표면 훼손을 최소화하고, 적절한 광택 유지

출입구/로비

- 통행량 과다로 인한 바닥 손상 방지
- 옥내/외용 매트 설치를 통한 외부 먼지, 모래 유입 예방 관리
- 대리석 등의 석재 등에 대한 전문적인 관리방법 적용
- 우천, 강설 등에 대한 바닥 오염 예방 관리
- 출입문 주변의 청결상태 유지

공용복도/계단

- 주기적인 작업 통한 최상의 바닥 청결 상태/광택 유지
- 벽체 제진 작업 및 벽체 얼룩 제거
- 게시판 및 싸인물의 세척/정리정돈 철저
- 출입문 유리의 청결상태 유지, 스텐류의 광택 유지
- 쓰레기통, 소화기 등의 고정물 주변의 청결상태, 쓰레기 및 오물 등의 방지 예방
- 흡연구역 주변의 청결상태 유지
- 계단 손잡이의 청결상태 유지(정기적인 제진 작업)
- 흡연구역 주변의 화재 위험요소 제거 예방활동
- 벽체 청정 등의 제진 및 세척

객실

- vip check in 예정 시 사전 점검 서비스 실시
- 정비 Checklist 에 의한 점검 및 월별 Report 작성 관리
- 정비 요청시간 준수 및 입출입시 행동요령 숙지
- 메이드 정비시 시설물 불량여부 체크
- 바닥 머리카락 및 쓰레기 철저히 제거
- 고객 물건 확인 후 정리정돈 및 정리
- 전자제품 기능상태 사전 점검 및 조명 기능 확인
- 배수 및 화장실 변기 기능 확인
- Lost & Found 발견 즉시 사무실 신고
- 쓰레기통 이외의 모든 물건 발견 시 확인 폐기

화장실

- 배수구와 트랩에는 때나 요산이 없도록 관리
- 거울에도 얼룩이나 낙서가 없도록 관리
- 벽, 천정 및 각종 시설물 상단부도 먼지 등의 오염물이 없도록 관리
- 화장실에는 쓰레기 등이 없어야 하고 바닥은 항상 깨끗하게 관리
- 항상 청결하고 위생적인 상태로 유지관리
- 바닥은 항상 건조한 상태로 유지
- 하자가 발생한 시설들은 즉시 사용중지 후 보고
- 위생기구에는 오염물이나 악취가 발생하지 않도록 관리
- 대청소는 월 2회 실시

편의시설

- 자판기 및 벤치 등 시설물 상단 및 주변에는 오염물 수시제거
- 금속가구 등은 표면의 훼손을 최소화하며 적절한 광택 유지
- 시설물은 쓰레기, 전지, 음료수 얼룩, 검, 이물질이 없도록 관리
- 시설물 하단 및 주변바닥에도 쓰레기 등 오염이 없도록 관리
- 시설물의 모든 표면은 훼손을 최소화하며, 오염물이 없도록 관리
- 바닥 및 내부시설물에는 오염물이 없이 쾌적한 상태로 유지
- 각종 표지판 및 상단부에 쓰레기, 먼지 등 오염이 없도록 관리

☐ 세탁작업 내용 이해 (Laundry)

구분	업무범위	작업대상	장비운용	기타
Laundry	호텔 내 세탁실	세탁,운반	제공 설비 00개 장비	예시



☐ 대응 방안



세탁 장비 유 경험 인력 투입

세탁 장비 운영 경험 인력 투입

세탁 품질 관리

린넨물 품질 보증 제도

📁 경비 업무

건물, 시설물, 행사 등에서 안전과 질서를 유지하기 위해 수행되는 업무
시설 출입관리, 보안 감시, 재난 대응, 위험상황 대응, 화재예방 등의 업무를 수행



- 안전과 보안 유지를 위해 정문, 경비실, 감시카메라, 출입통제장치 등 시설물을 운영 및 관리
- 방문객 및 차량의 출입 점검, 출입기록 작성 / 관리



- 위험 상황이나 화재 등의 긴급 상황 대처
- 각종 위험상황 및 긴급 대처 훈련을 받아야 하며, 화재예방 및 대응에 대한 지식과 기술 갖추



- 규정을 준수하여 업무 수행
- 정확한 출입관리, 출입기록 작성, 감시 업무 등 포함
- 고객과 대화 및 응대 능력 갖추어 고객 만족도 높임

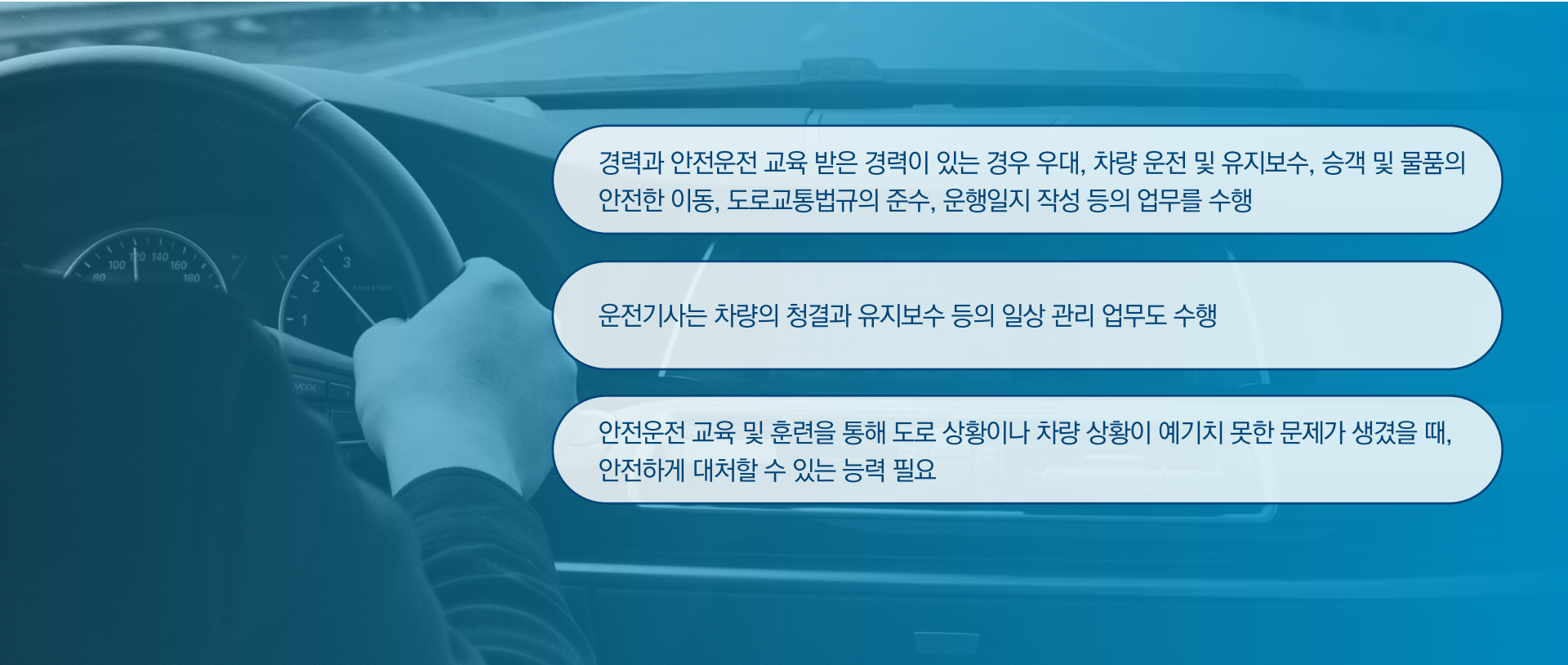


야간경비

- 대부분의 사람들이 자고 있는 시간에 건물 내부나 주변에 발생하는 문제를 미리 예방하고 대처하는 것이 중요
- 주요시설물 및 재산 보호와 건물 및 시설물의 경계를 지키고, 외부인의 출입을 관리하며 CCTV 모니터링 수행
- 잠금장치, 경비시스템 등의 보안 장비의 작동 상태 확인 및 유지보수 / 개선 작업 수행
- 화재 발생 시 신속한 대응 위해 화재경보시스템, 소화기, 스프링클러 등의 장비 점검하고 필요한 경우에는 소화 및 대피 작업을 수행
- 경비일지 작성 및 보고, 출입관련 기록 관리, 주요 이슈 보고 등의 업무 수행

차량 운행

운전기사는 주로 차량을 운전하여 승객(직원)이나 물품 등을 안전하게 이동시키는 업무 수행
버스, 자가용, 특수차량 등 다양한 분야에서 운전 가능자 우선



경력과 안전운전 교육 받은 경력이 있는 경우 우대, 차량 운전 및 유지보수, 승객 및 물품의 안전한 이동, 도로교통법규의 준수, 운행일지 작성 등의 업무를 수행

운전기사는 차량의 청결과 유지보수 등의 일상 관리 업무도 수행

안전운전 교육 및 훈련을 통해 도로 상황이나 차량 상황이 예기치 못한 문제가 생겼을 때, 안전하게 대처할 수 있는 능력 필요

미국호텔협회 알라 협약



인화인(주)과 미국호텔협회 한국교육원간 상호 업무협력 협약서 (Memorandum of Understanding)



인화인(주)와 AHLEI는 한국내 기업의 인력채용시 교육&자격증 취득과 관련하여 상호 업무협력의 필요성을 공동으로 인식하고 다음과 같이 협약을 체결한다.

제 1 조 (목적 및 대상)

본 협약서의 목적은 인화인(주)의 취업을 희망하는 인력을 AHLEI는교육을 지원하고 인화인은 교육&자격증 취득을 희망하는 인력을 교육 훈련하도록 인화인과 AHLEI는 상호 목적 대상자를 선정 및 공유 약속 한다.

제 2 조 (상호 업무범위)

AHLEI의 업무범위는 아래와 규정한다.

- ① 국, 내외 취업희망자가 교육 이수 및 자격 취득 후 취업 희망 시 기본 인력사항 공유
- ② 원활한 취업 및 교육희망자 모집을 위한 인화인(주)과의 주기적인 연락 및 상호 정보 공유
- ③ 인화인(주)의 대내외적 자료에 관련 내용 기재 및 활용

인화인(주)의 업무범위는 아래와 규정한다.

- ① AHLEI사에게 정기적으로 한국의 우량한 취업가능 기업정보 공유
- ② 취업관련 교육이 필요한 대상자 및 자격증 취득 관련 희망자 교육진행
- ③ 향후 사업규모 확대에따른 상호 협의 하에 AHLEI사에게 인력물적 지원

제 3 조 (공동 활동)

양 기관은 교육&자격증 취득 등에 관한 다음과 같은 부분에서 협력할 수 있다.

- ① 현장지원, 채용, 교육, 자격증에 필요한 사항
- ② 각종 구인 안내지, 자료 및 정보의 교환 노력

제 4 조 (유효기간)

- ① 본 협약서는 양 당사자가 서명한 날로부터 효력이 발생한다.
- ② 본 협약의 유효기간은 별도 협의가 없는 한 지속되는 것으로 한다.

제 5 조 (기타)

- ① 본 협약서는 협의에 의하여 수정 또는 변경할 수 있으며, 수정 또는 변경할 내용은 양 당사자의 상호 합의에 의해 정한다.
- ② 본 협약의 내용을 이행함으로써, 상호 협력의 근본 목적과 취지를 구현한다.

본 협약이 유효하게 체결되었음을 증명하기 위하여 양 당사자는 본 협약서 2부를 작성한 다음 각 서명 날인하여 양 기관이 각 1부를 보관하기로 한다.

2023년 01월 01일

인 화 인 주식회사
대표 김 준 섭

Seoul Hotel School
AHLEI 대표 박 준 환

직무별 모든 교육(서비스 포함) 과정은
검증된 미국호텔협회(알라)에서
주관/진행 됩니다.

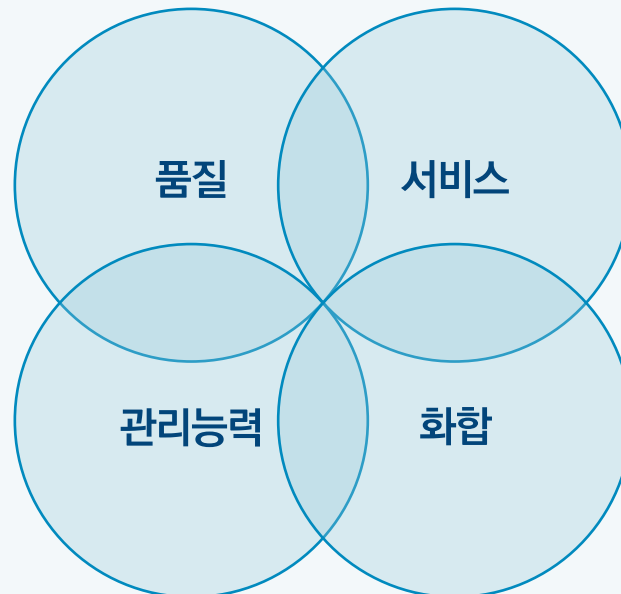
www.ahla.co.kr

‘인화인주식회사’의 축적된 사업 역량으로 최고의 고객 품질을 제공하는 인력 배치

고객사 요청에 100% 만족하는 인력 지원과 현장 관리로 고객사의 고객 서비스를 만족시켜 드리하고자 노력

- 기 구축된 작업 지도 및 수행 방안
- 경험과 수행 경력을 바탕으로 한 고객사의 요구 품질 달성

- 관리 인력 파견, 주재에 의한 고객사 현장 관리
- 수행 경력에 의한 고도의 인력 관리 능력



- 고객사 사업에 부합 하는 고객 응대 대응
- 상황 별 Contingency Plan 가동

- 가족 친화 기업 인증 기반의 고객사 조직 설계
- 직원 복리, 지원 제도에 의한 높은 근무 만족도 제공



CHAPTER III

품질 확보 계획

1. 품질 관리계획
2. 위생 품질계획
3. 고객응대 품질계획
4. 시설물관리계획
5. 운영관리계획
6. 서비스 직무관리 계획
7. 소방 관리계획
8. 기타 안전 관리계획

추진방향

5대 핵심사항 체계적 이행하여 과업의 목표달성/안전우선, 으뜸서비스, 혁신변화

매너리즘 타파와 품질혁신으로 고객사의 고객서비스 혁명 달성

마감재관리 업무 철저

- 마감재 광택도 확보
- 마감재 손상 관리
- 건물 별 검수조서 활용
- 본사 인력 및 기술지원

체계화 된 전문운영

- 서비스 교육인력 운영
- 최적의 고객응대 실행
- 친환경 재료 사용
- IT기술을 활용한 서비스

무사고 무쟁의 달성

- 업무공백 ZERO
- 안전사고 ZERO
- 노사분규 ZERO
- 민원발생 ZERO

효율적 인력관리

- 책임자급 경력자 채용
- 영업장 특성 반영 편성
- 팀 별 목표할당 성과관리
- 이직률 관리에 대한 관리

고객서비스 수준 향상

- 품질개선회의 정례화
- 캠페인을 통해 민원 예방
- 유형별 맞춤식 대응 매뉴얼 운영

3대 제공가치

업무관리

- 운영일정에 맞는 연간 업무 목표 수행 전략 수립
 - 하계/동계 체계적이고 전문적인 서비스실행 계획
 - 성수기, 비수기 등 연간 스케줄 관리
 - 각종 싸인물, 현수막 철거 등 환경 개선 진행

업무 안전성 강화

- 조기 안정화를 위해 초기 기술지원 인력 투입
- 장비 및 재료 투입 시 과학적인 분석
- 안전제일과 비상상황 대응 및 예방
- 노무관리 강화
- 사전예방 점검관리 강화

업무범위

- 평가를 통한 품질향상
- 직원 친절 서비스 교육 강화
- 근무자 자존감 향상에 중점
- 매월 품질개선 회의를 통한 발주사와 소통강화

☐ 기타 품질 향상 방안

스팀 살균 청소 공용 화장실 위생기구, 화장실 벽면 바닥, 비데 노즐

스팀 청소 기능	적용영역	관리주기	기대효과
• 화학 세제 없이 완벽한 살균청소 가능 • 반복적 위생 관점 정비 진행 • 살균을 위한 고온 소독	 화장실 위생기구 / 벽면 바닥 / 비데	주 3회	• 찌든 때 흡착 • 예방 살균
		주 2회	• 찌든 때 제거 • 살균
		주 1회	• 노즐 살균

스마트 클린 카트 도입 카트를 밀고 다니면서 담당구역을 한꺼번에 청소 할 수 있는 스마트 클린 카트

스마트 클린 카트 기능	
▪ 정량의약품과 물을 사용, 작업도중 화장실이나 세척실로 세척실로 이동할 필요가 없음 ▪ 마포걸레를 대체 : 스마트 클린 맵(극세사, 친환경) ▪ 물 사용 절약(필요한 양만 사용) ▪ 미화원의 효율적 인력관리 가능	

☞ 기타 품질 향상 방안

품질개선 회의를 통한 서비스 품질 지속적 향상

회의 주체



결과보고



고객사와 협력사 간의
원활한 커뮤니케이션을
통한 상호 WIN-WIN 전략

회의 주요안건



관리 운영상의 문제점 및
개선사항



각 부문별 서비스 품질측정
결과



고객사와 상호 원인분석 및
개선 계획 수립

DB화



품질개선 회의 사례

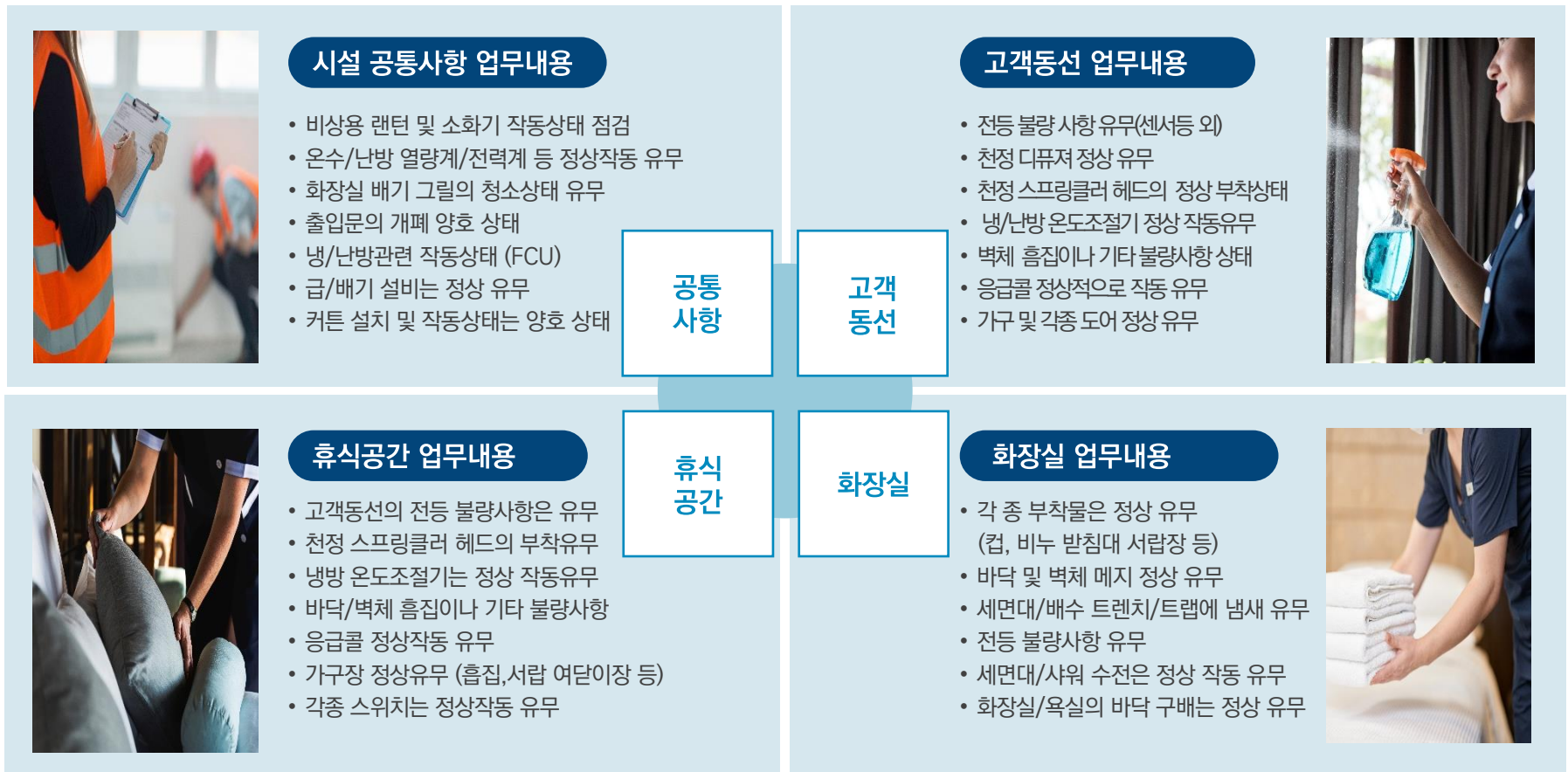
현장 근무자들 및 관리 운영상의
애로사항 수렴을 통한 개선사항 도출

품질 향상

고객사와 커뮤니케이션을
통한 WIN-WIN의 방향성 확립

☐ 시설물 관리방안

구역 별 각 비품 및 설비의 정기 및 수시 점검을 통한 고객 민원 예방



☞ 운영 관리방안

현장 맞춤 매뉴얼 제공으로 안정적 품질 관리

현장 맞춤형 매뉴얼 제공

Step1. 현장 분석

- 면밀한 현장분석을 통해 현장의 부족한 부분 체크
- 현장에 맞는 맞춤형 교육 모색

Step2. 계약처 Needs 파악

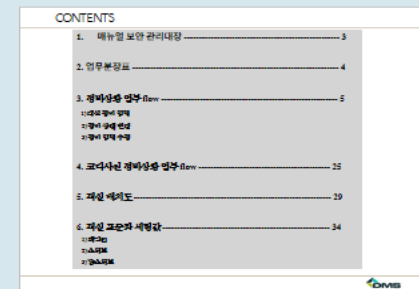
- 현장 분석 후 고객사와 소통 진행
- 고객사의 정확한 니즈를 캐치 후 맞춤형 관리방안 계획

Step3. 맞춤형 매뉴얼 제공

- 고객사의 니즈에 맞는 운영
- 계획 수립
- 맞춤형 매뉴얼 제공 및 직무 교육 실시

현장 표준화 및 직무교육 실시

현장 맞춤형 업무 매뉴얼 샘플(엠블호텔) 예시



서비스 품질 관리 방안

현장 맞춤 검증된 서비스 제공으로 안정적 고객응대 품질 관리

현장 맞춤형 자격증 취득

Step1. 현장 분석

- 면밀한 현장분석을 통해 현장의 필요한 서비스 부분 체크
- 현장에 맞는 맞춤형 교육 모색

Step2. 직무별 서비스 계획

- 현장 분석 후 고객사와 소통 진행
- 고객사의 정확한 니즈를 캐치 후 맞춤형 관리방안 계획

Step3. 맞춤형 자격증 취득

- 고객사의 니즈에 맞는 운영
- 계획 수립
- 맞춤형 매뉴얼 제공 및 직무 교육 실시

현장 표준화 고객 서비스 제공



AHLEI(미국호텔협회)는 세계 13,000여 호텔을 회원으로 하는 국제적으로 공인받은 협회입니다.

현장 맞춤형 자격증 취득 프로그램

 AHLEI AMERICAN HOTEL & LODGING EDUCATIONAL INSTITUTE								
	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 Kitchen Cook	Certified Guestroom Attendant	Certified Maintenance Employee	Certified Lodging Security Officer		
	CGSP Certified Guest Service Professional							
Specialty	CMHS Certified Master Hotel Supplier	CHE Certified Hospitality Educator	CHI Certified Hospitality Instructor	CS Certified Spa Supervisor	CHTMP Certified Hospitality & Tourism Management Professional	CHIA Certification in Hotel Industry Analytics		

소방 교육

훈련 종류

- 소방훈련 및 소방교육은 전 근무자(종업원)에게 실시하며, 소방훈련 및 교육계획은 기록·유지
- 연간 소방훈련은 년 1회 이상 실시하며, 소방서와 합동훈련 요청 시 추가 실시

기초 훈련

부분 훈련

종합 훈련

도상 훈련

- 소화기, 옥내소화전, 기타 소화활동에 사용되는 설비나 기구 등의 사용(취급)요령을 익히는 훈련
- 통보, 연락, 소화, 피난유도, 응급구조, 소방대유도 등을 개별적으로 익히는 훈련
- 부분훈련을 각 임무 별로 동시에 실제화재에 즉각 대처하기 위한 조직적인 훈련
- 화재진압 작전도에 의하여 행하는 훈련

화재발생 시 행동요령



안전보건 경영에 따른 재해예방관리 시스템 구축 운영

인화인 본사 안전관리 기준 반영한 무사고 사업장 달성

안전관리 강화

- 작업 시 보안 차단봉 및 시큐리티 라인 투입 및 활용강화
- 각종 출입, 통제, 안전을 위한 보안, 통제라인 활용



물품보관함

- 청소물품 보관, 정리정돈 강화
 - 탕비실에 보관용 선반 설치
 - 보관물품 표시, 유해사항 표시
 - 창소카트 쓰레기통 덮개 제작
 - 사용물품의 용도, 용량, 수량 표시



선반 설치 및 문구 부착 예시



쓰레기통 위 덮개설치 예시



재활용 수거 틀 예시



마포걸래대 설치 예시

무해약품 투입

- 제품개요
 - 친환경 재료로 오염물의 뿌리부터 분해
 - 뿌려 놓은 후 오염물에 침투시켜 때의 근원, 근본 성질 제거하는 원리
- 특징 및 기대효과
 - 간단한 작업으로 짧은 시간에 효과를 볼 수 있으며, 시설물 손상방지와 더불어 코팅효과로 작업주기 연장효과를 가져옴



변기 요산 제거 전.후



M/W 핸드레일 오염 제거 전.후



CHAPTER IV

인력관리 계획

1. 과업 수행을 위한 업무
매뉴얼 수립 계획
2. 노무 관리 계획
3. 근무자 복리후생 계획
4. 직원 능력 향상을 위한
교육 훈련 계획

구 분	내 용	일정
업무매뉴얼(자기진단표) 제작	▶ 제작 세부 일정 및 제작내용 등	D+3
업무매뉴얼(자기진단표)목록 선정	▶ 업무매뉴얼 작성목록 부서별 자체 선정	D+20
업무매뉴얼 작성목록 제출	▶ 부서별 자체 선정한 작성목록을 제출	D+30
부서별 업무매뉴얼 및 자기진단표 작성	▶ 업무담당자별 업무매뉴얼 작성 ⇒ 사진, 그림, 도형, 엑셀자료 등 첨부 ⇒ 분량에 관계없이 상세하게 기술 - 인수인계시 활용가능한 범위로 작성 ▶ 업무매뉴얼과 연계한 자기진단표 작성	D+40
업무매뉴얼·자기진단표 제출	▶ 부서장 책임하에 내용 수정·보완 ▶ 확정 업무매뉴얼, 자기진단표는 제출	D+50
업무매뉴얼·자기진단표 관리	- 수정사항 재작성·등록관리 - 업무매뉴얼 제작·관리 점검 - 자기진단표 활용 점검	연중

☐ 인력/조직 안정화 방안

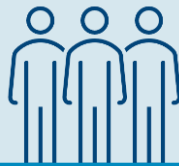
이직 발생 주요 요인 D/B 분석을 통한

합리적인 대책 수립, 현장 안정화 유지



임금관련

- 노동관계법령 준수 및 유사현장 인건비 대비 적정가 수준 지급 (주변 시장 급여 파악) (우수인력 확보위한 급여)



내부갈등

- 현장 조직 분위기
와해자에 대해 지위고하 막론 엄중 인사조치
→ 조직평화, 유연비어 유포
특정 근로자 인격모독 등



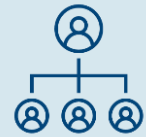
안정된 현장

- 업무공백 ZERO
- 안전사고 ZERO
- 노사분규 ZERO
- 민원발생 ZERO
- 고객불편 ZERO



업무지시

- 책임자급 경력자 채용
- 영업장 특성 반영 편성
- 팀 별 목표할당 성과관리
- 상호협이 가능한 업무전달
- 소통에 기반한 지시체계



조직관리

- 품질개선회의 정례화
- 캠페인을 통해 민원 사전예방
- 유형별 맞춤식 대응 매뉴얼 운영

01
이직률 감소

02
고객사 신뢰도 상승

03
업무 숙련도 상승

☐ 복리 후생 기본 방향

후생복지의 현실화, 근로의욕 고취로

일하고 싶은 직장 만들기

최저 임금법 준수

- 최저임금 및 물가변동에 따른 급여 인상
- 설날, 추석 등 명절 지급
- 직계 존, 비속 애경사 시 경조비 지급
- 선물지급(근로자의 날)

근로조건 향상

- 근로기준법 준수
- 정년 이후 성실한 근로자 근로연장(촉탁)
- 사규 및 노사협약에 의한 휴직, 휴가실시
- 근무 중 적절한 휴식시간 보장

안전/건강관리

- 개인 상해보험 가입
- 기타 보험가입 : 배상책임, 산업재해보상 등
- 응급조치용 구급함 비치
- 건강검진(국민건강보험법 준수)

동기부여로 적극적 변호

- 우수사업소 및 개인 포상 실시
- 성과에 따라 성과급 지급
- 사업장 무사고 포상
- 의사결정 근로자 참여 선택

근무환경 개선

- 휴게실 환경 개선
- 냉난방 시설, 정수기, 냉장고, 샤워시설 등
- 소화기, 방화사 비치
- 방역소독(월 1회 이상)

피복 및 안전장비 조기 지급

- 계절별 피복류(동, 하복, 방한점퍼, 작업화)
- 외곽 작업자 안전화 지급
- 안전장비류 적기 지급
- 안전조끼, 안전벨트, 안전모, 안전화

신규 입사자 및 서비스 부문 연간 교육 시스템

구 분	교육분류	집체 방법	교육시기	교육시간	강 사	교육내용	비고
일반교육	신임교육	소집	배치 후 2개월 내	28시간	교육담당 (강사과정이수자)	근무계획/근무방법/근무수칙/생활예절/ 근무기본자세/회사소개/사규숙지	내부 규정사항
	직무교육	소집/방문	월1회	2시간	관리담당자	서비스교육 근무형태 및 사업장 특수성교육 소속감 배양 등 정신교육	
	수시교육	소집/방문	수시	수시	관리담당자	업무전반/관리 매뉴얼 숙지 확인 모범사례 전파, 필요분야교육 연대의식 함양 등 정신교육	
특별점검	직무교육	방문	월1회	수시	관리담당자	상황 변동에 따른 교육	소 단위 책임자
	일반점검	방문	수시	수시	관리담당자 방문	회사의 지시사항 등 전달 업무일반 보고 및 점검	
	정기점검	방문	월4회	수시	관리담당자 방문	근무 기본자세 확인 (복장/수면여부/지시사항 이행여부 등)	
	심야점검	방문	월1회	불시순찰	관리담당자 방문	근무 기본자세 확인 (복장/수면여부/지시사항 이행여부 등)	심야순찰
	특별점검	소집/방문	필요 시	필요 시	필요 시 편성	필요분야	
집체교육	전체교육	소집	년2회	8시간	본부장, 외부강사	근무자 서비스교육/관리 매뉴얼 숙지확인 관리담당자와의 유대관계, 대화의 시간	시행예정



CHAPTER V

차별화 전략

1. 위생 대응 전략
2. 품질 고문단 운영
3. 인력 수급계획
4. 비상시 업무지원 체계
5. 근무자 복지계획
6. 본사지원 교육체계
7. 비상 대응 역량 제공

소독, 방역 관리

스팀 살균 청소

공용 화장실 위생기구, 화장실 벽면 바닥, 비데 노즐

스팀 청소 기능	적용영역	관리주기	기대효과
- 자연친화적 세제로 완벽한 살균청소 가능 - 위생을 목적으로 한 정비 방법 시행 - 살균소독을 위한 고온 정비	 화장실 위생기구 / 벽면 바닥 / 비데	주 3회	- 찌든 때 흡착 - 예방 살균
		주 2회	- 찌든 때 제거 - 살균
		주 1회	노즐 살균

실내 소독

- 해충 및 병원균 발생, 서식
- 장소, 환경 부분의 집중 살균
- 소독으로 감염병 예방

실외 소독

- 인체에 안전한 약품을 사용하여, 쓰레기통, 지하실, 단지 주변 등을 집중적으로 소독하여 해충 및 병원균 발생 환경 예방

고문단 운영

✓ 각 분야별 25년 이상의 경력을 가진 전문가들로 구성 된 임원진

✓ 리조트 전반의 설계부터 개관 / 운영까지 노하우를 가진
고문단이 직원 교육, 품질관리 직접 체크

✓ 운영, 설계, 인사, 마케팅, 세일즈, 식음, 골프, 스키, 물놀이, 오픈
등 다양한 시설의 전반적인 실무 컨설팅에 참여

구분	직책	성명	주요경력
1	고문	김영년	서울시청 (20년)/ 조직관리, 운영(15년)
2	고문	윤혁락	인사/노무/마케팅/세일즈 관리업무 (30년)
3	고문	서상윤	식음/마이스/유흥시설 운영업무(31년)
4	고문	박종균	객실운영 업무/객실관리 업무(31년)
5	이사	신상덕	객실관리 업무/객실판매 업무(27년)
6	이사	유한열	객실관리 업무(27년)
7	이사	심현태	조직관리/조직운영 업무(27년)
8	대표	김준섭	객실관리 업무 (29년)

임원 및 고문단 주요 업무

- TFT 구성 및 관리자급 인원 교육
 - 현장 점검 및 인수 계획수립
 - 개선사항 점검 및 발굴
 - 직원의 기술교육 및 OJT 교육
- 본사 담당자 상시 방문 및 업무지원
 - 운영매뉴얼 작성 지원
 - 인근 특급기술인력 지원 주관
 - 인수 경력자 면접 및 배치
- 특급기술인력 지원
 - 분야별 하자발체 및 보고서 작성
 - 비상 시 대처방안 수립 지원
 - 특성화 설비 운영방안 수립 지원

☐ 성수기 및 비상시 인력 수급 방안

- ✓ 장기적 채용 가능한 합법적 외국인(F4 비자) 인력 보유 / 필요시 추가 투입(단기적)
- ✓ 지역 상생을 위한 지속적인 내국인 고용 확대(장기적)
- ✓ 회사(乙)의 이윤보다는 (乙)사 직원 복지 및 처우 확대

01. 인접지역 호텔 활용
03. 인력 수급 본사 적극 지원



02.부족 인력 긴급지원
04. 합법적 외국인 인력 투입

1단계 ▶ 업무 공백 최소화

- 인원 이탈 등으로 인한 업무 공백 발생 시
- 기존 예비 인력 활용
- 휴무 조정을 통한 업무 공백 최소화
- 업무량에 따른 탄력적 근무체계 진행

2단계 ▶ 신규 인력 투입 작업

- 신속한 신규 인력 구인 작업 실시
- 당사의 분야별 인재 DB, 관공서 취업 연계 등
- 인근 사업소 경력자 추천 및 지원
- 장기적 채용 가능 합법적 외국인(F4 비자) 인력 확보

3단계 ▶ 업무 안정화

- 본사 전담팀 투입 (관리자급 투입 현장 안정화)
- 원인 분석 및 재발방지 프로그램 진행
- 휴직 대비한 충원 인력 Pool 확보
- 퇴사 방지 장기 근속 유도

☞ 우즈벡 현지 MOU 체결 현황



menidiem



ORENT desk



aspan tour



kim sergey



Agurveda



FLY TOUR



VIP LARVS



AMEKS



KOREA BEST

비상 대응 지원

비상 상황 발생 시 본사와 인근 사업장의 Network를 가동하여 최단시간 내 지원팀 투입 및 피해 최소화

비상상황 예방을 위한 정기 및 수시 점검실시와 비상상황 대처를 위한 훈련 강화, 인력 및 관 기관 비상 연락체계 구축

단계별 대책방안

1단계 상황접수 및 보고

- 현장 조치가 불가할 경우 본사 비상연락망 확보

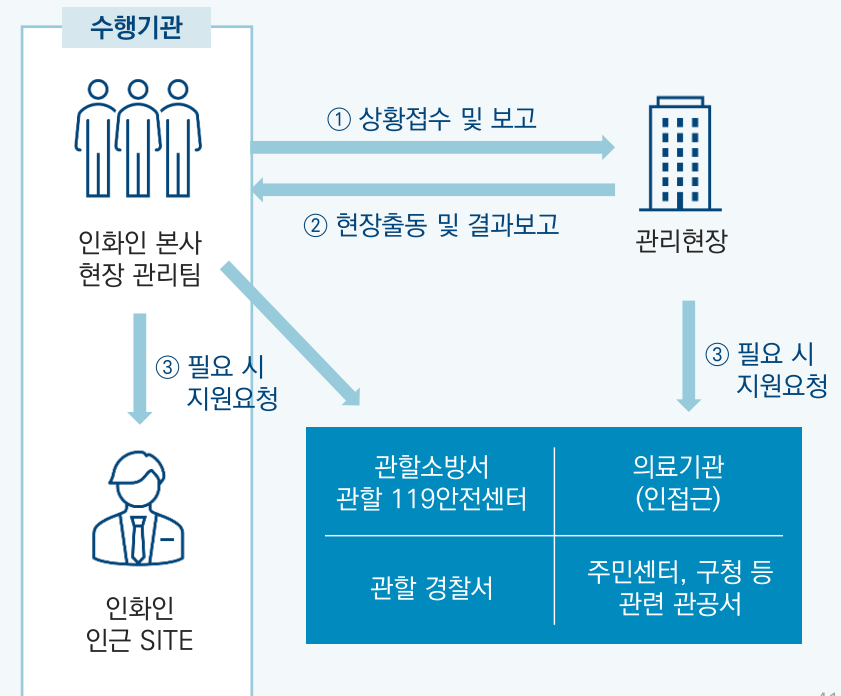
2단계 현장출동 및 결과보고

- 본사에서 문제파악 및 현장출동

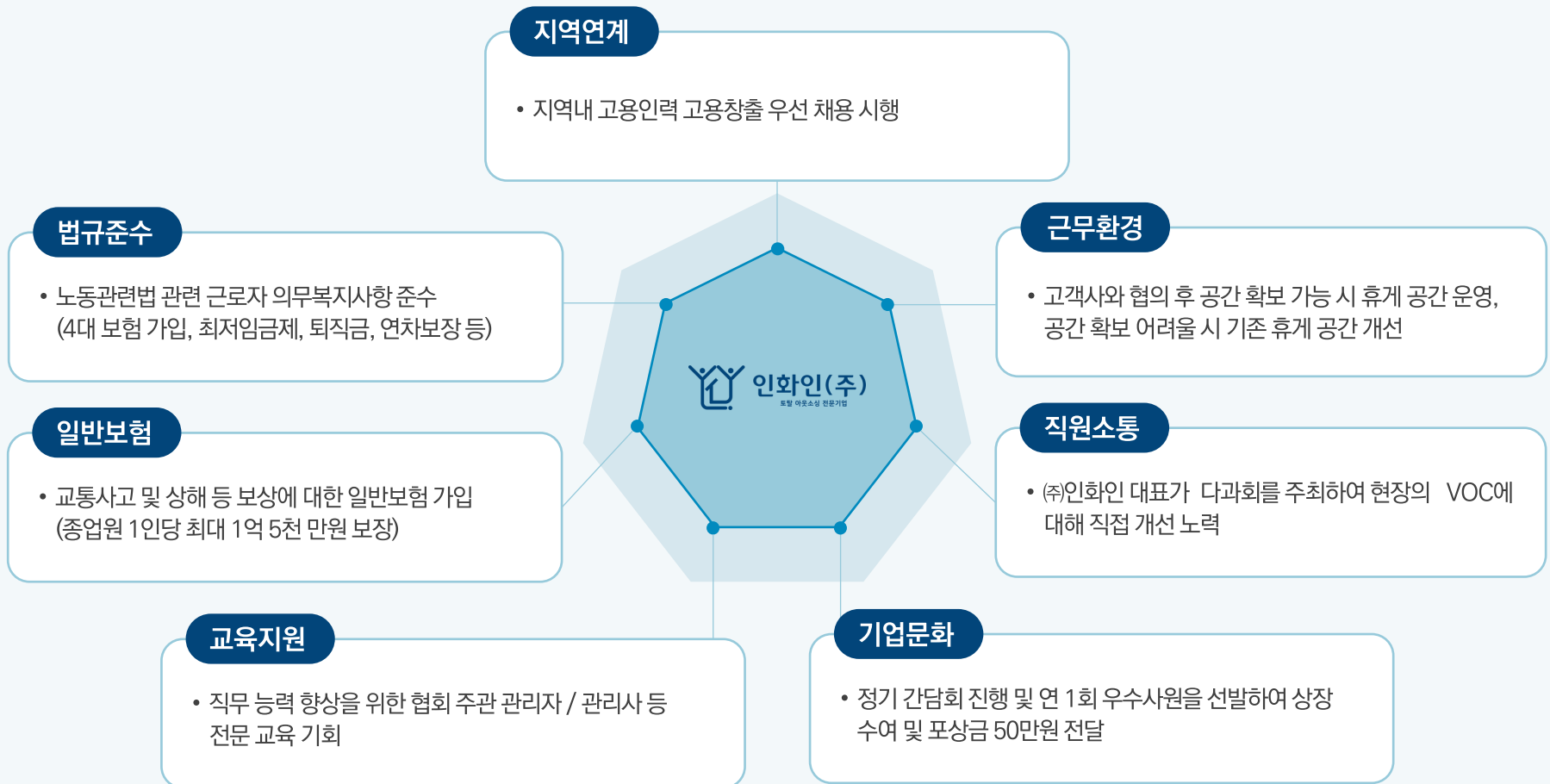
3단계 필요 시 지원요청

- 긴급상황의 경우 관할소방서 /경찰서 지원요청
- 또는 인근 SITE에 지원요청

- ✓ 운영 매뉴얼 작성 · 비치 · 교육 · 숙지
- ✓ 평상시 인근 소방서, 경찰서, 관공서, 병원 등 동선 파악 및 비상연락 체계 구축



☐ 일반복지



☐ 관리자 육성 및 직원교육

각종 교육으로 개인 역량 강화로 만족스러운 환경 구축 목적

CS(분기별) & 직무/안전(매월) 교육실시

CS교육

- 외부 전문 강사 및 사내 강사 활용
- 분기별 고객 만족 서비스 교육 실시
- VOC(Voice of Customer)
- 연 1회 CS평가 후 우수 직원 포상 (상장 및 포상금 50만원)



직무역량 강화교육

- 현장 관리자 역량강화
 - 사내 자체 교재로 교육진행
 - 본사 교육 담당자 방문 교육
 - 필요 시 외부 위탁 교육
 - 자체 사내 강사 양성 진행



안전 관련 교육

- “한국산업안전본부” 의뢰 제작한 안전보건교육 실시
3대 재해예방, 근골격계 질환예방, 하절기 안전관리, 고령근로자 안전, 직장 성희롱 예방, 뇌혈관 질환 예방, 동절기 재해예방, 정리정돈과 재해예방, 응급처치, 보호구 사용관리, 소방안전, 정기교육 및 채용 시 교육



☐ 비상시 업무 관리

방법/방재설비 운영, 긴급대응, 방화순찰, KEY관리 및 방문객 안내 등의 편리성을 제공

고객사의 특성과 요구조건에 부합하도록 긴급 대응능력 배양

특별업무

- 동계 동파방지 순찰, 장마철 특별 순찰, 계절별 특정순찰
- 주차지원 및 단체 행사시 특별근무

감시업무

- 건물 별 취약지역 및 중요지역 감시운영
(출입감시, 방화감시, 상황감시)

순찰업무

- 취약지구 전체의 동적인 감시를 수행하며 정적인 감시에서 발생할 수 있는 방법의 공백을 보완 유사시 긴급대응의 기능 수행 (정기, 수시)

출입관리

- 방법을 수행하는 지역의 출입을 선별적으로 제한 또는 통제하기 위해 요소의 원천을 차단함
(출입인원, 출입차량, 수시출입 물품)

KEY관리

- Key의 분실, 외부유출 등을 예방 범죄도구로 사용되는 것 방지하는 업무

호텔&리조트 한 곳을 바라보며 30년을 지나왔습니다.

이제 “**고객사**”와 함께 우리의 미래 30년은 관리를 넘어 환경까지 아우르는
명품 브랜드 ‘인화인’의 새로운 도전을 시작하겠습니다.