



≡ SHILLA STAY

[The STAR Factory]

신입 입문 교육 프로그램

신라스테이는 호텔신라의 비즈니스 호텔 브랜드로,  
신라 브랜드 본연의 상품과 서비스 가치 위에 새로운 감성을 더한 공간입니다.



신라스테이는 호텔신라의 비즈니스 호텔 브랜드로,  
신라 브랜드 본연의 상품과 서비스 가치 위에 새로운 감성을 더한 공간입니다.

---

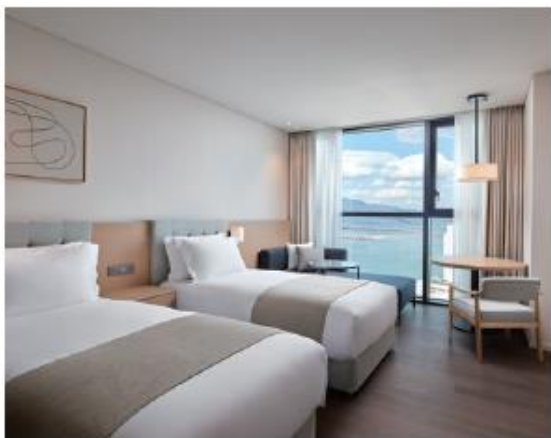
SMART STAY를 컨셉으로 하는 신라스테이는

규모면에서는 국내 단일 브랜드 최대 규모 호텔(15개 호텔/ 4,721 室)이며 [<sup>24</sup>년 5월 기준]

브랜드면에서는 한국 산업 브랜드파워(K-BPI) 비즈니스 호텔 부문 5년 연속 1위를 수상하는 등  
고객의 니즈와 기대를 모두 만족시키는 최고의 선택지로 자리잡았습니다.



## 고급스럽고 편안한 휴식



신라호텔 수준의 고급 침구와  
어메니티, 모던하고 감각적인  
디자인으로 휴식의 차원을  
한 단계 더 업그레이드합니다.

## 품격 있는 고객 만족 서비스



진정성 있는 태도와 적극적인  
응대로 신라호텔의 가치를  
경험할 수 있는 최상의 서비스  
를 제공합니다.

## 기분 좋은 하루의 시작



퀄리티 있는 조식으로 즐거운  
아침을 시작한 오늘은 왠지 기분  
좋은 일들이 생길 것만 같습니다.

## 차별화된 디자인



단순함과 간결함을 추구하는  
현대의 예술적 흐름을 디자인에  
반영하였습니다.  
모던하고 감각적인 디자인과,  
차원이 다른 공간 배치를  
느껴보세요.

2013 ● - 11월 신라스테이 동탄 오픈

※ 2024년 2개 호텔 신규 오픈 예정(전주, 세종)

2014 ● - 6월 신라스테이 법인설립  
(호텔신라 자회사 설립)  
- 10월 신라스테이 역삼 오픈

2015 ● - 3월 신라스테이 제주 오픈  
- 5월 신라스테이 서대문 오픈  
- 7월 신라스테이 울산 오픈  
- 9월 신라스테이 마포 오픈  
- 12월 신라스테이 광화문 오픈

2016 ● - 2월 신라스테이 구로 오픈  
- 7월 신라스테이 천안 오픈

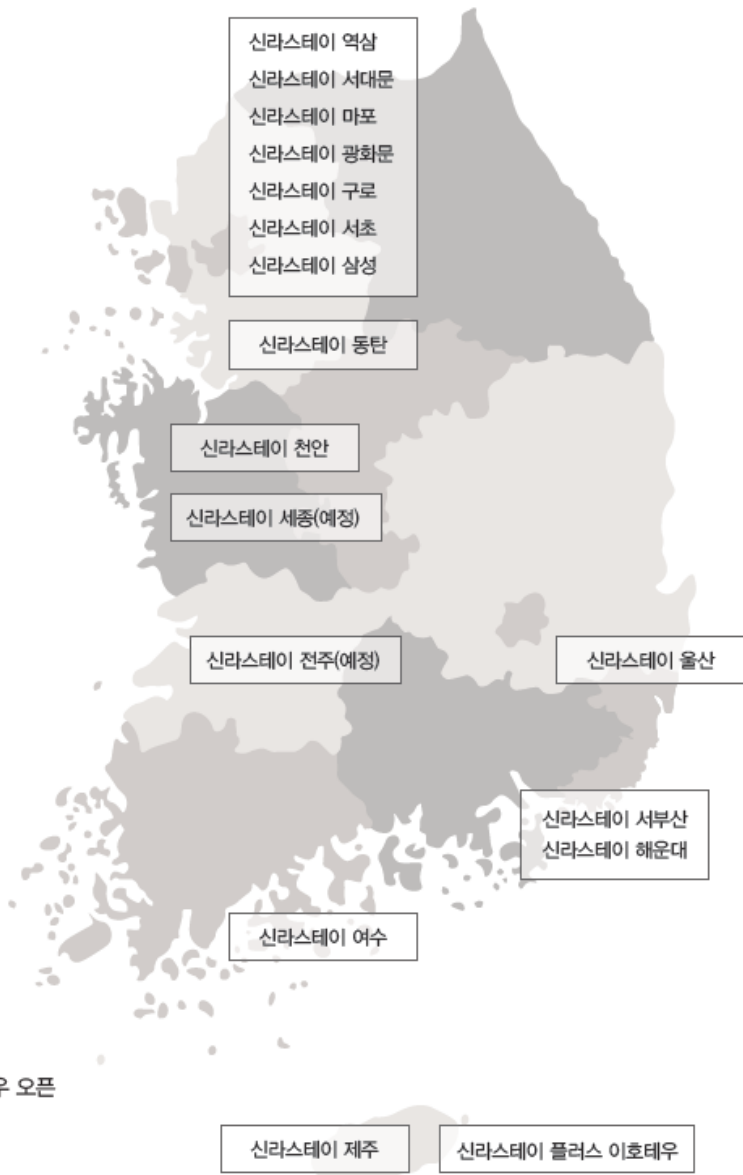
2017 ● - 4월 신라스테이 서초 오픈  
- 5월 신라스테이 해운대 오픈

2020 ● - 4월 신라스테이 삼성 오픈  
- 5월 신라모노그램 다낭 오픈

2021 ● - 4월 신라스테이 서부산 오픈  
- 12월 신라HM(주)법인명 변경

2022 ● - 10월 신라스테이 여수 오픈

2024 ● - 5월 신라스테이플러스 이호테우 오픈



신라스테이는 2013년 동탄 호텔을 오픈한 이후 지속 성장하여  
국내뿐 아니라 해외에도 신규 오픈을 추진하고 있습니다.

2013 ● - 11월 신라스테이 동탄 오픈

※ 2024년 2개 호텔 신규 오픈 예정(전주, 세종)

2014 ● - 6월 신라스테이 법인설립  
(호텔신라 자회사 설립)  
- 10월 신라스테이 역삼 오픈

2015 ● - 3월 신라스테이 제주 오픈  
- 5월 신라스테이 서대문 오픈  
- 7월 신라스테이 울산 오픈  
- 9월 신라스테이 마포 오픈  
- 12월 신라스테이 광화문 오픈

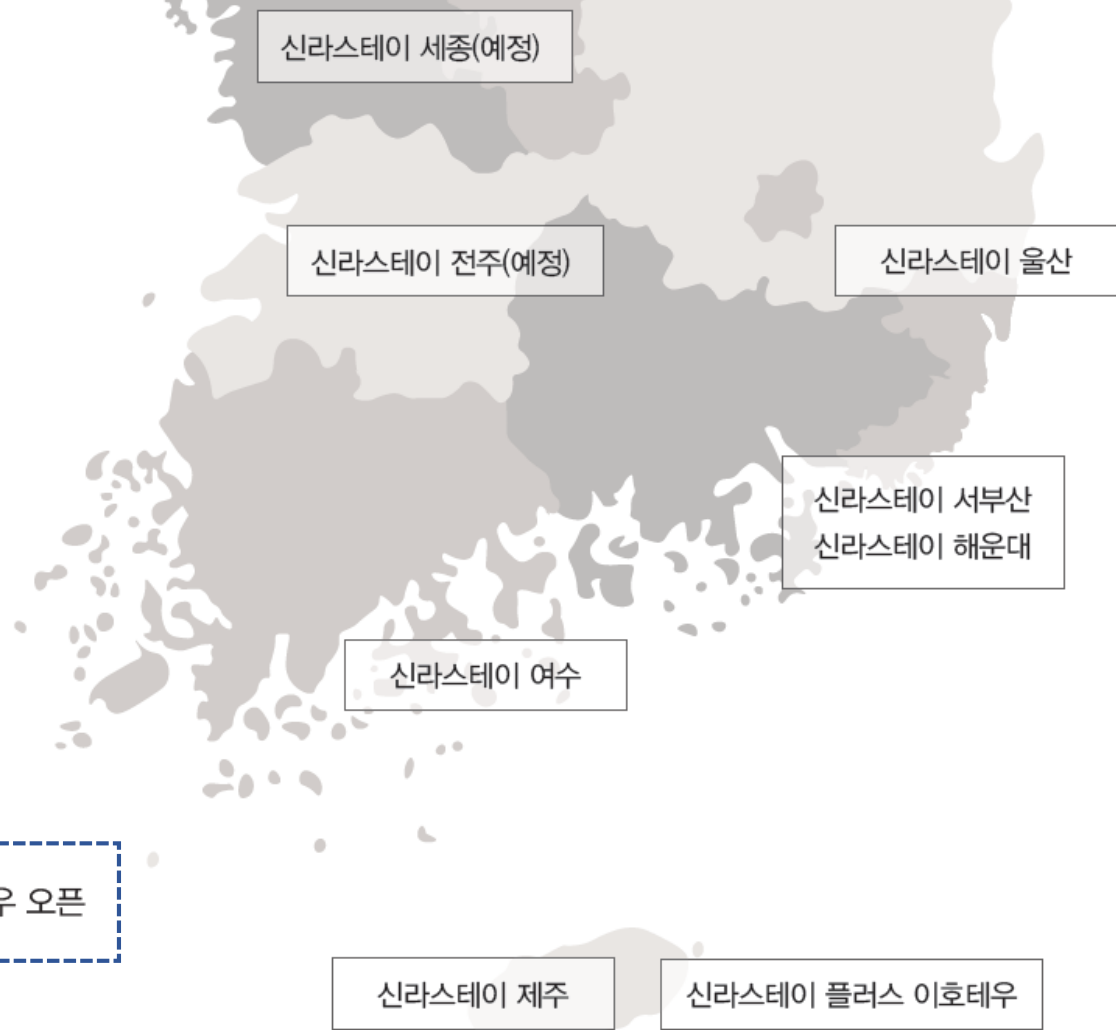
2016 ● - 2월 신라스테이 구로 오픈  
- 7월 신라스테이 천안 오픈



- 2017 ● - 4월 신라스테이 서초 오픈  
- 5월 신라스테이 해운대 오픈
- 2020 ● - 4월 신라스테이 삼성 오픈  
- 5월 신라모노그램 다낭 오픈
- 2021 ● - 4월 신라스테이 서부산 오픈  
- 12월 신라HM(주)법인명 변경
- 2022 ● - 10월 신라스테이 여수 오픈

2024 ● - 5월 신라스테이플러스 이호테우 오픈

※ 신라HM은 호텔신라의 어퍼 업스케일 브랜드 신라모노그램과 업스케일 브랜드 신라스테이를 운영하는 회사입니다.  
[어퍼 업스케일(Upper Upscale) : 호텔 등급 중 하나로, 최고 등급인 럭셔리(Luxury) 다음 등급을 일컫는 말]



신라스테이에서 우수 인력 양성을 위해  
『The STAR Factory』를 운영합니다.

---

The STAR Factory와 함께  
최고의 호텔리어로 성장하기 위한 첫 도전을 시작하세요.

The STAR Factory는 호텔리어로서 지녀야 할  
기본 역량 함양을 목적으로 설립된 **신라HM의 교육기관**입니다.  
현장 경험과 전문성을 갖춘 강사가 신입 호텔리어가 갖추어야 할 핵심 역량을 교육합니다.



Point 1

## 신규 입사자 맞춤 커리큘럼

직무 지식 및 스킬에 대한 반복 교육을 통해 현장에 필요한 핵심 역량을 함양할 수 있습니다.

Point 2

## 현장 경험과 직무 전문성을 갖춘 강사가 진행

각 분야의 오랜 실무 경력을 갖춘 전문가가 직접 노하우를 전달합니다.

Point 3

## 호텔 현장 교육을 통한 현장 적응력 강화

실제 호텔에서 실무중심 교육을 통해 생생한 현장감을 느낄 수 있습니다.

교육생은 학교 추천을 통해 선발합니다.

---

01

채용 대상 학생  
학교 추천



02

추천 학생 면접



03

신라 HM  
정규직 채용



04

직무 교육  
(이론 및 실습)



05

현장 직무 배치

신라스테이는 다양한 복리후생을 제공합니다.

---

- ✓ 연 2회 상여금을 지급합니다.
- ✓ 장기근속 포상금 및 휴가를 지급합니다.
- ✓ 신라스테이 숙박권 및 2인 조식권을 지급합니다.
- ✓ 삼성복지몰 포인트를 지급합니다.
- ✓ 전국 신라스테이(객실, 식사) 임직원 할인혜택이 제공됩니다.

직원의 성장을 위한 다양한 기회를 제공합니다.

---

- ✓ 사내/외 온라인 교육을 지원합니다.
- ✓ 우수 인력에게는 해외 연수 기회가 주어집니다.



SHILLA STAY

The STAR Factory 1기  
교육 진행 결과

# 1. The STAR Factory 신입입문과정

## 1) 교육 목적

- 신라HM의 The STAR Factory가 추구하는 핵심가치 내재화를 통한 자긍심 제고
- 호텔리어가 갖추어야 할 기본 소양과 직무역량 습득을 통한 조직 적응력 강화
- 실무 중심 교육을 통한 서비스 우수 인력 양성

## 2) 교육 일정

- 8월 12일 ~ 9월 13일 [총 5주]
- 09:00~18:00 [8H]

## 3) 교육 대상

- 객실 15명/ 식음 10명/ 조리 10명 [총 35명]

## 4) 교육 장소

- 신라스테이 호텔 미팅룸



# 1. The STAR Factory 신입입문과정



## 공통 교육

브랜드 교육  
및  
호텔 운영 프로세스



## 서비스 교육

서비스 마인드 셋  
서비스 기본 매너  
표준 고객 응대  
불만 고객 응대



## 직무 교육

객실/식음/조리  
직무이론교육  
현장실무교육  
고객 응대 R/P

## 2. The STAR Factory 신입입문과정 교육 내용

	객실/식음	조리
1주차	오리엔테이션 회사 및 직무 소개 서비스 기본 교육 [서비스 마인드 셋, 서비스 기본 매너, 표준고객응대]	
2주차	객실/식음 SYSTEM 교육 상황별 고객 응대 R/P 서비스 경연대회	조리 직무이론교육 (주방업무의 이해, 위생교육 등) 조리현장실습교육
3주차	객실/식음 SYSTEM 교육 상황별 고객 응대 R/P 서비스 경연대회	조리 현장실습교육
4주차	객실/식음 SYSTEM 교육 불만 사례별 고객응대교육 및 R/P 서비스 경연대회	조리 현장실습교육
5주차	객실/식음 실제 고객응대실습	현장 OJT

### 3. The STAR Factory 1기 근무 배치 현황

#### 프론트 15명

Property	인원
이호테우	2
광화문	1
구로	1
동탄	1
삼성	2
서부산	2
서대문	1
전주	5

#### 식음 10명

Property	인원
역삼	1
울산	3
서부산	1
해운대	3
천안	1
전주	1

#### 조리 10명

Property	인원
서부산	2
역삼	3
구로	1
동탄	3
전주	1

## 4. The STAR Factory 1기 - 교육 만족도 조사 결과

- 유익한 시간이었고, 배움에 시간을 갖을 수 있어서 좋았다.
- 교육에서 배운 내용도 충분히 잘 활용하고 도움도 많이 되었기에 충분히 이로운 교육이라 생각 되었습니다.
- 유익한 교육 감사합니다. 현장에 가서도 배운 내용 토대로 열심히 하겠습니다.
- 바로 업무에 투입되는 것보다 이런 교육 프로그램을 통해 실무적인 교육을 제대로 배우고 갈 수 있어서 매우 훌륭한 프로그램이라고 생각한다. 교육을 통해 직접 경험하며 본인이 어느 직무에 더 맞는지 찾아갈 수 있고 발전에 있어 도움이 많이 되는 거 같다.

## 4. The STAR Factory 1기 - 교육 만족도 조사 결과

- 처음에는 어려웠지만 반복해서 실습하는 과정이 많이 도움이 되는 것 같다.
- 매 강의마다 다 너무 유익한 시간입니다.
- 교육을 들으면서 부서에 대한 프로세스를 알게 되었고 고객의 입장에서 나의 행동이나 말투, 자세가 어떻게 느껴질지 많이 배우고 깨닫게 되었다.
- 다양한 교육을 받을 수 있어서 이 기회에 정말 감사합니다!! 열심히 하겠습니다!!
- 신입입문에 있어서 꼭 필요하고 좋은 교육 프로그램 같습니다.



## 5. The STAR Factory 1기 교육생들의 현장 배치 후, 소감

5주 동안의 교육을 마치고  
현장에서 일을 해보니  
OPERA 교육을 받았던 것이  
정말 큰 힘이 되었습니다!

기초가 없었더라면 빠르게  
이해하지 못했을 거 같은 생  
각이 듭니다.

5주간의 교육이 힘들게 느껴  
질 때도 있었지만 그 때 열심  
히 배우지 않았더라면 아마  
현장에 와서 근무했을 때 더  
많이 헤매고 업무에 적응하지  
못했을 것 같은 생각이 든다.

좋은 동기들도 만나고 타 호  
텔에서는 받기 힘든 교육을  
받을 수 있어 정말 좋았다!

# 6. The STAR Factory 1기 - 교육 현장 사진



오리엔테이션



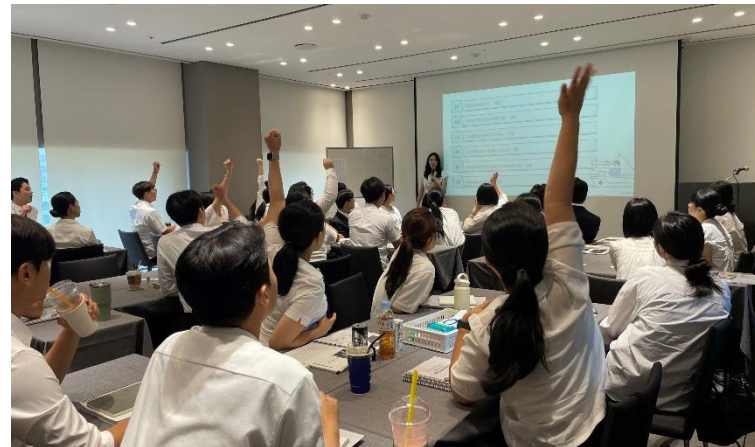
자기 소개



Shilla Stay Introduction



서비스 이미지 메이킹



서비스 커뮤니케이션



호텔리어 스피치



## 6. The STAR Factory 1기 - 교육 현장 사진



호텔 비즈니스 영어



표준 고객 응대



Role-playing의 이해



서비스 이론 평가



호텔 서비스 체험



조별 활동



# 6. The STAR Factory 1기 - 교육 현장 사진



전화 응대 교육



POS 실습



상황별 응대 교육



OPERA SYSTEM 이론 교육



현장 F/O 실습



실제 체크인 R/P



## 6. The STAR Factory 1기 - 교육 현장 사진



조리 이론 교육



조리 현장 실습



# 6. The STAR Factory 1기 - 교육 현장 사진

## 서비스 경연대회



# 6. The STAR Factory 1기 - 교육 현장 사진

## 수료식







기념 촬영

SHILLA HM  
The STAR Factory 신입입문과정

# The STAR Factory 1기 단체 사진 촬영



## 7. The STAR Factory 1기 - 현장 근무 사진



동탄 F/O 박해은 사원



해운대 Cafe 김선희 사원



동탄 Kitchen 김다정 사원