

오픈

08:30 출근

09:00 문 열기

마감

21:00 문 닫기

21:45 퇴근

이 매뉴얼 쓰는 법

08:30 출근 3·4쪽	09:00 문 열기	영업 중 수시 점검 5쪽	20:50 마지막 주문 6쪽	21:00 문 닫기 6·7·8쪽	21:45 퇴근
----------------------------	----------------------	----------------------------	------------------------------	--------------------------------	--------------------

한 줄 읽는 법

시각	할 일	담당	시간
08:30 출근·전원 바 1분	☐ 커피 머신 주전원 켜기 — 그림 1 ㉠ 예열 20분 이상 [고객확인] 그 동안 다른 일	바	1분
1 시작 시각과 그 시간대에 할 일 묶음 2 끝내면 표시. 코팅본은 बो드마커 3 누가 하나 4 걸리는 시간			

담당

바	그날 커피 머신을 맡은 사람
홀	계산대·쇼케이스·홀을 맡은 사람
책임	그날 열쇠와 시재를 맡은 사람
모두	근무자 전원

표시

끼지 말 것	빨간색은 끄면 안 되는 것과 다칠 수 있는 것에만 씁니다
[고객확인]	건본 숫자입니다. 사장님 매장 기준으로 바꿔 넣습니다
<u>그림 1</u>	건본용 선 그림입니다. 납품 때 매장 사진으로 바꿉니다

처음 일하는 날

- | | |
|--|--|
| ☐ 1 사물함·앞치마·행주 자리 알기 | ☐ 2 3·4쪽 오픈을 책임자와 같이 해 보기 |
| ☐ 3 13쪽 연락처를 휴대폰으로 찍어 두기 | ☐ 4 분전반·소화기·구급함을 직접 눈으로 보기 |

어디에 두나

이 매뉴얼

바인더에 끼워 계산대 아래

벽 부착판 2장

코팅해서 바 안쪽 벽 — 손님 눈에 안 보이는 곳

기록지 11·12쪽

한 주·한 달마다 복사해서 클립보드에

오픈 30분

바 25분 · 홀 20분

두 사람이 나눠서 하면 시간 안에 끝나도록 짝습니다. 처음에는 책임자와 같이 하고, 책임자가 혼자 해도 된다고 확인한 날부터 혼자 체크합니다.

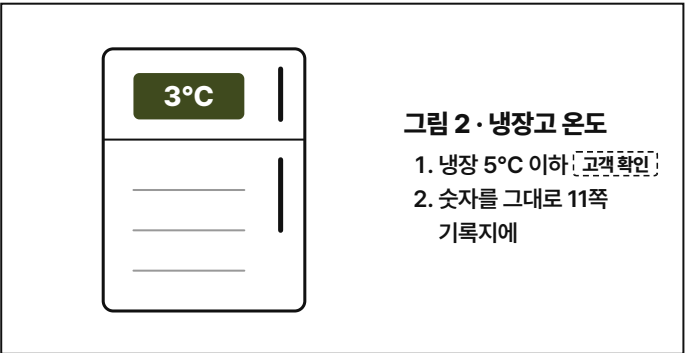
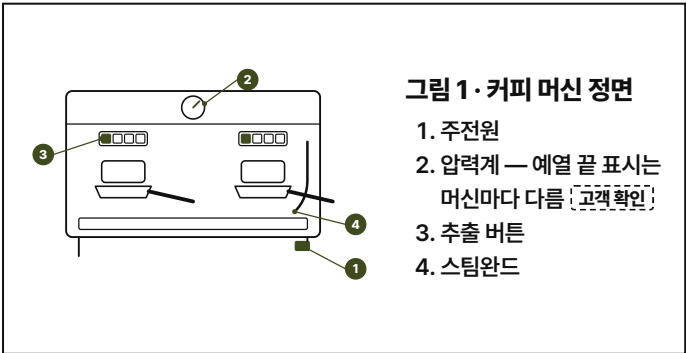
마감 75분

홀 39분 · 바 28분 · 책임 14분

오픈

08:30 출근 → 09:00 문 열기

시각	할 일	담당	시간
08:30 출근·전원	☐ 보안 해제, 조명 켜기 출입문 열고 보안 장치 해제 → 바·홀 조명	책임	1분
	☐ 손 씻기, 앞치마, 머리 묶기 비누로 30초. 반지·팔찌는 사물함에	모두	2분
	☐ 바 멀티탭·오븐 전원 켜기 기기 스위치로 켭니다. 분전반 차단기는 만지지 않기 [고객 확인]	바	1분
	☐ 커피 머신 주전원 켜기 — 그림 1 ㉠ 예열 20분 이상 [고객 확인]. 그동안 다른 일	바	1분
	☐ 오븐 예열 180°C [고객 확인] — 빵 데우기용	홀	1분
책임 3분 · 바 4분 · 홀 3분			
08:35 냉장·재료	☐ 냉장고·쇼케이스·냉동고 온도 읽고 적기 냉장 5°C 이하, 냉동 영하 18°C 이하 [고객 확인] → 벗어나면 9쪽	바	3분
	☐ 우유·디저트 날짜 확인 오늘 날짜를 넘긴 것은 폐기 바구니로. 버린 것은 기록지에	바	3분
	☐ 바 재료 채우기 우유 2팩, 시럽 4종, 컵·뚜껑·빨대·홀더	바	4분
	☐ 그라인더 원두 통 채우기 — 4쪽 그림 3 통의 3분의 2까지. 봉지는 바로 집계로 닫기	바	2분
	☐ 쇼케이스 진열 앞줄부터 같은 종류끼리. 이름표·가격표 맞추고 유리 안팎 닦기	홀	5분
	☐ 포스 켜기 화면 날짜가 오늘인지 확인	홀	1분
	☐ 카드단말기 확인 화면에 '대기' → 영수증 용지 남은 양	홀	1분
	☐ 현금 시재 세기 시작 시재 100,000원 [고객 확인]. 센 금액을 시재 기록지에	홀	3분
바 12분 · 홀 10분			



오픈

추출 확인 → 문 열기

시각	할 일	담당	시간
08:50 추출 확인 바 8분	☐ 첫 가루 버리기 밤새 남은 가루. 2~3번 갈아서 버림	바	1분
	☐ 한 잔 뽑아 재기 — 그림 4 원두 18g → 추출 36g, 25~30초 [고객 확인]	바	4분
	☐ 벗어나면 굵기 조금 → 다시 빨리 나오면 조금 굵게, 늦게 나오면 조금 굵게. 조절 방법은 그라인더 기준 [고객 확인], 두 번 해도 안 맞으면 책임자에게	바	2분
	☐ 스팀완드 빈 스팀 1~2초 고인 물 빼기. 물받이 쪽으로 향하고 손·얼굴은 치우고	바	1분
08:50 홀·화장실 홀 5분	☐ 화장실 휴지·핸드타월·비누 채우기, 바닥 물기	홀	2분
	☐ 홀 테이블 닦기, 의자 내리기, 냅킨·물컵 채우기	홀	3분
08:58 문 열기 바 1분 · 홀 2분	☐ 음악 켜기 음량은 정해 둔 칸까지 [고객 확인]	바	1분
	☐ 간판 켜고 입간판 내놓기 입간판은 점자블록·통로를 막지 않는 자리	홀	1분
	☐ 출입문 팻말 '영업 중' 09:00 정각	홀	1분

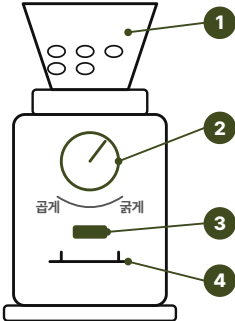


그림 3 · 그라인더

1. 원두 통

2. 굵기 다이얼 — 조금씩, 방법은 모델 기준 [고객 확인]

3. 갈기 버튼

4. 포트필터 받침

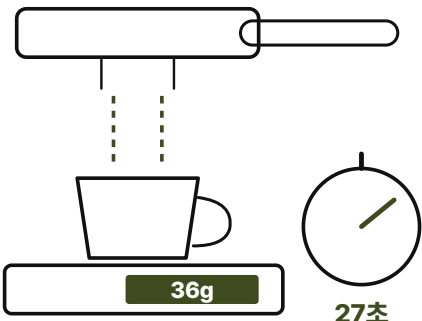


그림 4 · 한 잔 재기

1. 원두 18g 담기

2. 잔을 저울에 → 0으로 → 버튼과 동시에 타이머

3. 36g에서 멈춤, 25~30초 [고객 확인]

영업 중

틈날 때가 아니라 정해진 때에

언제	할 일	담당	시간
쓸 때마다 바	☐ 스팀완드 닦고 빈 스팀 우유가 굳으면 안 빠집니다. 바로 닦기	바	—
	☐ 추출 뒤 포터필터 털고 행구기 그룹헤드에 가볍게 걸어 따뜻하게 둬 (머신 기준 <u>고객 확인</u> !)	바	—
1시간마다 정각	☐ 테이블·바닥 물기, 빈 컵 치우기	홀	3분
	☐ 화장실 휴지·핸드타월	홀	1분
	☐ 쓰레기통 70% 차면 비우기 넘치기 전에	홀	1분
2시간마다 11·13·15·17·19	☐ 쇼케이스·우유 냉장고 온도 눈으로 문이 덜 닫혀 있지 않은지	바	2분
	☐ 원두 통 채우기	바	2분
	☐ 한 잔 다시 재기 오후에는 시간이 빨라지기 쉬움. 오픈 때 기준 그대로	바	3분
14:00 점심 뒤	☐ 그룹헤드 물 흘리며 솔질 바스켓도 한 번 닦기	바	3분
	☐ 컵·얼음·디저트 남은 양 → 책임자에게 저녁 전에 모자라면 채울 시간	홀	3분
고대 때 사람 바뀔 때	☐ 인수인계 메모 한 줄 떨어진 재료, 고장, 손님 요청 — 계산대 옆 메모판	모두	2분
	☐ 현금 서랍은 건드리지 않기 시재는 마감 때 한 번만 셉니다	모두	—

이럴 땐 바로	
우유·물이 쏟아짐	바로 닦고 '미끄럼 주의' 표지판
손님이 재료를 물어봄	모르면 추측하지 말고 책임자에게 (알레르기)
머신·단말기 이상	9쪽 순서대로

마감

20:30 미리 정리 → 21:00 머신 청소

시각	할 일	담당	시간
20:30 미리 정리 홀 10분	☐ 쇼케이스 남은 수량 세기 남길 것과 버릴 것 나누기 (매장 기준 고객 확인)	홀	5분
	☐ 빈 테이블부터 정리 의자 올리는 건 손님이 다 나간 뒤	홀	5분
20:50 마지막 주문 홀 3분	☐ '마지막 주문' 안내 20:50 고객 확인 , 이후 주문은 정중히 사양	홀	1분
	☐ 입간판 들여놓기, 21:00 간판 끄기	홀	2분
21:00 머신 청소 바 18분	☐ 백플러시 — 그림 5 구멍 없는 바스켓 + 세정제 정량 → 10초 켜고 10초 끄기 5번 → 맹물로 5번. 숫자는 머신 설명서 기준 고객 확인	바	8분
	☐ 바스켓·포터필터 금속 부분 세척 바스켓은 세정액에 담금. 손잡이는 담그지 않기. 솔로 닦고 행귀 얹어 말림	바	3분
	☐ 그룹헤드 샤워망·고무 솔질 커피 가루가 끼는 곳	바	2분
	☐ 스팀완드 젖은 행주로 닦고 빈 스팀 2초. 구멍 막히면 전용 핀	바	2분
	☐ 물받이 비우고 씻기	바	2분
	☐ 머신 주전원 끌지 켜 돌지 매장 기준 고객 확인 — 8쪽 표에 따름	바	1분

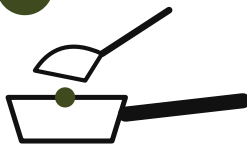
1



구멍 없는
바스켓으로

→

2



세정제
정량

→

3



10초 켜고 10초 끄기
× 5번

→

4



행구고
맹물로 × 5번

그림 5 · 백플러시

1. 세정제 종류와 양은 머신 설명서 기준 고객 확인

마감

식재료 · 도구 · 그라인더 · 제빙기 · 바닥

시각	할 일	담당	시간
21:00 식재료·라벨 홀 17분	☐ 우유·시럽·소스 날짜 확인 연 우유에 라벨 — 아래 견본처럼	홀	4분
	☐ 남긴 디저트 라벨 품명·만든 날·버릴 날	홀	3분
	☐ 버린 것 기록 품목·수량 → 폐기 기록 칸	홀	2분
	☐ 냉장 온도 읽고 적기 (마감) 11쪽 기록지 마감 칸	홀	2분
	☐ 우유 피쳐·스푼·집게 세척 세제로 씻어 행군 뒤 얹어 말리기	홀	4분
	☐ 행주 빨아 널기 바용·홀용 따로	홀	2분
21:20 그라인더·제빙기 바 5분	☐ 그라인더 털고 끄기 — 4쪽 그림 3 받침·나오는 입구 솔질, 원두 통 뚜껑 닫기 → 전원 끄기	바	3분
	☐ 얼음 스쿱 꺼내 씻기 — 그림 6 스쿱은 제빙기 밖 겉이에. 제빙기 전원 끄지 말 것	바	2분
21:20 바닥·쓰레기 홀 9분 · 바 5분	☐ 제조대·싱크 닦기, 거름망 비우기 세정·소독 방법은 매장 기준 [고객 확인]	홀	3분
	☐ 바닥 쓸고 닦기 바 안쪽 → 홀 → 출입문 쪽 순서	홀	6분
	☐ 쓰레기 나눠 버리기 일반·음식물·재활용(컵은 행귀서)·커피 찌꺼기. 내놓는 요일·자리 [고객 확인]	바	5분

그림 6 · 제빙기

1. 스쿱은 제빙기 밖 겉이에

2. **전원 끄지 말 것**

라벨 견본

품명	우유 (1L)
연 날짜·시간	10/06 08:40
버릴 날	매장 기준 [고객 확인]
이름	홀 000

품명	당근 케이크 2조각
만든 날	10/06
버릴 날	매장 기준 [고객 확인]
이름	홀 000

라벨 없는 재료는 다음 날 쓰지 않습니다

마감

시재 정산 → 전원 → 문단속

시각	할 일	담당	시간
21:30 시재 정산	☐ 포스 마감 정산 출력 카드·현금·간편결제 매출	책임	3분
	☐ 카드단말기 마감 단말기 메뉴의 마감(정산) [고객 확인]	책임	1분
	☐ 현금 세고 봉투에 100,000원은 서랍에 남김. 나머지는 봉투(날짜·금액·이름) → 금고	책임	4분
	☐ 차이가 나면 그대로 적기 채워 넣거나 빼지 않습니다. 12쪽 기록지 차액 칸	책임	1분
책임 9분			
21:40 전원·문단속	☐ 아래 표대로 전원 끄기 '절대 끄지 말 것' 칸은 손대지 않기	책임	2분
	☐ 창문·뒷문 잠금, 수도꼭지 화장실 안까지 확인	책임	2분
	☐ 보안 설정 → 출입문 잠금 문을 당겨서 잠겼는지 한 번 더	책임	1분
책임 5분			

끄는 것 — 기기 스위치로

☐ 그라인더

☐ 간판

☐ 오븐

☐ 냉난방기

☐ 음악·스피커

☐ 포스 [고객 확인]

☐ 홀·바 조명

☐ 커피 머신 [고객 확인]

절대 끄지 말 것

☒ 쇼케이스 냉장고

☒ 정수기 [고객 확인]

☒ 우유 냉장고

☒ CCTV·보안 장치

☒ 냉동고

☒ 인터넷 공유기

☒ 제빙기 [고객 확인]

냉장·제빙 차단기는 내리지 않습니다. 끄면 밤새 재료가 상합니다.

켜짐

바 콘센트

켜짐

오븐

켜짐

홀 조명

켜짐

냉난방

켜짐

냉장·냉동

켜짐

제빙·정수

내리지 않기

내리지 않기

그림 7 · 분전반 — 평소엔 만지지 않음

1. 책임자·사장님만 만집니다

2. 냉장·냉동, 제빙·정수 두 칸은 절대 내리지 않기

3. 정전 때 위치 확인 — 13쪽

문제가 생겼을 때

순서대로. 모르면 책임자 → 사장님

1 커피 머신이 멈추거나 물이 셀 때

1. 머신·스위치·코드에 손대지 않기
2. 손님을 바에서 떨어뜨리고 책임자 부르기
3. 전원·급수 밸브는 책임자가 끄 **[고객확인]**
4. 오류 표시 사진 찍고 A/S — 13쪽

주의 물과 전기가 닿았는지 직접 판단해서 만지지 않기

2 정전

1. 매장 전체가 꺼졌는지, 옆 가게도 꺼졌는지 보고 책임자에게
2. 냉장고·쇼케이스 문 열지 않기
3. 한국전력 123 (국번 없이)
4. 30분 넘으면 사장님께

분전반은 열거나 만지지 않기 — 책임자·사장님만. 전기가 돌아오면 냉장 온도 기록지에 다시

3 카드단말기가 안 될 때

1. 결제 중이었다면 다시 결제하지 말고 승인됐는지 먼저 확인
2. 오류 문구 사진 찍기
3. 포스·다른 기기도 안 되면 책임자에게
4. 단말기 고객센터 안내대로 — 13쪽

공유기는 책임자만 다시 켜니다. 그동안 받을 결제 방법은 매장 기준 **[고객확인]**

4 냉장 온도가 기준보다 높을 때

1. 문 닫힘·전원 확인
2. 표시 온도와 시각을 기록지에
3. 그 칸 재료는 쓰지 말고 따로 두기
4. 책임자에게 바로 알리기

유통기한 버릴지는 책임자가 정합니다. 임의로 다시 팔지 않기

5 그라인더가 멈출 때

1. 전원 끄고 코드 뽑기
2. 밖에서 보이는 이물만 빼기
3. 안 되면 A/S — 13쪽

주의 덮개 분해·날 분리 금지. 날 쪽에 손가락 넣지 않기

6 데었을 때 · 다쳤을 때

1. 흐르는 시원한 물로 20분 식히기
2. 얼음을 바로 대지 않기, 불은 옷은 떼지 않기
3. 심하면 119 또는 병원
4. 구급함 위치는 13쪽

7 불이 났을 때

1. '불이야' 크게 알리고 손님·직원부터 밖으로
2. 밖 안전한 곳에서 119

주의 한 번 나오면 다시 들어가지 않기

3. 작은 불이고, 나갈 길이 있고, 소화기 쓰는 법을 배웠을 때만 소화기
4. 연기가 커지면 끄려 하지 말고 대피

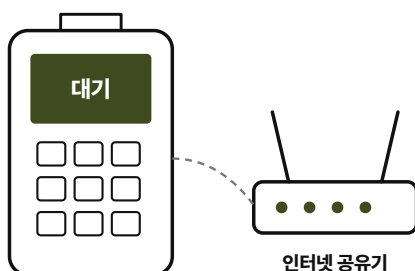


그림 8 · 카드단말기와 공유기

1. 단말기 화면에 '대기'가 떠야 정상
2. 공유기는 책임자만 다시 켜니다

위생·안전

매일 지키는 기본

손 씻기	출근 직후, 화장실 다녀와서, 쓰레기·돈 만진 뒤, 우유·디저트 다루기 전. 비누로 30초
몸이 아플 때	설사·구토·열이 있으면 출근 전에 책임자에게 먼저 연락
옷차림	앞치마, 머리 묶기, 손톱 짧게. 반지·팔찌는 사물함
행주	바용·홀용 색을 나눠 씌. 쓴 행주는 마감 때 빨아 말림
식재료	먼저 들어온 것부터 씌. 연 날짜 라벨 없는 건 쓰지 않음
알레르기	원재료 표·제품 설명서로 확인 [고객확인] . 확인이 안 되면 "확인이 어렵다"고 안내. 추측해서 답하지 않기
뜨거운 것	스팀완드·온수·오븐은 행주나 장갑으로. 뚫지 않기
깨진 유리	손으로 줍지 않기. 빗자루·집게로 모아 상자에 담고 겉에 "깨진 유리"
마감 안전	마감은 둘이 함께 나감 [고객확인] . 위협하는 손님은 혼자 상대하지 말고 112. 현금 봉투는 들고 나가지 않음

이 매뉴얼에 없는 정기 업무

할 일	주기 (고객 확인)	담당	마지막으로 한 날	책임자 확인
제빙기 안쪽 세척·살균	제조사 기준			
그라인더 날 주변 청소	주 1회			
냉장고 선반·문 고무 닦기	주 1회			
오븐 안쪽 청소	주 1회			
바 배수구·트랩	주 1회			
에어컨 필터	월 1회			
소화기 바늘 확인	월 1회			
재고 세기	월말			

법으로 정해진 기준은 따로 확인합니다

보관 온도, 건강진단, 위생교육 같은 기준은 이 매뉴얼에서 정하지 않습니다. 관할 구청 위생 담당과 위생 교육 내용으로 확인한 뒤 매장 기준으로 넣습니다. **[고객확인]**

냉장 온도 기록지

__년 __월 __주

오픈·마감 때 표시창 숫자를 그대로 적습니다. 냉장 5℃ 이하 · 냉동 영하 18℃ 이하 고객 확인 — 벗어나면 9쪽 4번.

요일	쇼케이스		우유 냉장고		냉동고		벗어났을 때 한 일	이름
	오픈	마감	오픈	마감	오픈	마감		
월								
화								
수								
목								
금								
토								
일								

버린 것

날짜	품목	수량	이유 (날짜 지남·상함·실수)	이름

시재 정산 기록지

__년 __월

있어야 할 현금 = 시작 시재 + 포스 현금 매출. 차액 = 실제 센 현금 - 있어야 할 현금. 차액은 고치지 말고 그대로 적습니다.

날짜	시작 시재	포스 현금 매출	있어야 할 현금	실제 센 현금	차액	금고 봉투	이름
견본	100,000원	84,500원	184,500원	183,500원	-1,000원	83,500원	〇〇〇

연락처

계산대 옆에도 한 장

사장님	○○○	010-0000-0000	고객 확인
점장	○○○	010-0000-0000	고객 확인
커피 머신 A/S	○○커피기계	000-0000-0000	고객 확인
그라인더 A/S	○○○	000-0000-0000	고객 확인
카드단말기 고객센터	○○뱅크	0000-0000	고객 확인
포스 고객센터	○○포스	0000-0000	고객 확인
인터넷	○○통신	000	고객 확인
보안 업체	○○보안	0000-0000	고객 확인
건물 관리실		000-0000-0000	고객 확인
정전 (한국전력)			123
불·구급			119
경찰			112

매장 안 위치

분전반	급수 밸브	소화기
구급함	금고	영수증 용지 여분

고친 기록

날짜	고친 내용	이름
2026.10	처음 만들 (견본)	