

<2016년도 2학기>

교과목	관광서비스론		구분	이론3 - 실습0	학점	3	담당 교수	
학과	관광경영학 (전공단위)		저자	신우성	출판사	대왕사	교재명	현대산업서비스
학습 목표	관광산업은 서비스가 주체가 되는 핵심 산업으로 자리매김하고 있다. 서비스와 서비스산업의 중요성은 높은 부가가치와 고용효과 등에 많은 영향을 미치고 있는 시점에서 현대산업에 있어 관광서비스는 고객창출 및 서비스의 질을 높여주는 학습으로 전문인을 양성하는 가장 기본이 되는 것을 목표로 한다.							
주	강의일자	학습주제	강 의 내 용		평가방법 및 내용	학습준비물	비고	
1		서비스의 개념 현대서비스	서비스의 의미, 서비스 분류체계 관광상품과 서비스(관광산업에 관한 서 비스)		질의 및 응답	교재 및 필기도구		
2		고객과 서비스	고객의 개념, 서비스의 존재방식, 고객 들의 요구와 기대(호텔 및 외식산업, 여행고객들에 대한 연구)		질의 및 응답	교재 및 필기도구		
3		고객만족 서비스 경영	고객가치와 고객만족, 상품과 현대서비 스에 대한 고객평가, 고객만족 서비스 경영체계		질의 및 응답	교재 및 필기도구	과제1 부여	
4		고객만족	고객만족의 유형 및 대처방안, 고객만 족에 관한 발표 및 토론		발표	교재 및 필기도구		
5		서비스기업의 품질경영	서비스 평가, 품질관리, 경영전략 (서비스기업의 경영전략에 관한 논문)		질의 및 응답	교재 및 필기도구		
6		여행,항공,호텔, 외식산업 품질경영	여행, 항공, 호텔, 외식산업에 관한 품질경영 사례 연구 및 토론		토론 세미나식	교재 및 필기도구	과제1 제출	
7		서비스요원의 실무	서비스요원의 기본정신 및 몸가짐, 이미지 관리 (현장사례를 통한 교육)		이론 및 실습	교재 및 필기도구		
8			중 간 고 사					
9		관광상품	관광마케팅 믹스의 개요 관광마케팅 사이클		질의 및 응답	교재 및 필기도구		

주	강의일자	학습주제	강의내용	평가방법 및 실습내용	학습준비물	비고
10		인사 서비스	인사의 중요성, 동·서양의 인사예절, 서비스요원의 인사 종류와 방법(인사유형에 따른 사례 및 실습)	이론 및 실습	교재 및 필기도구	과제2 부여
11		언어 서비스	바른 대화서비스, 대화의 요령, 바른 호칭과 경어, 소개서비스, 전화응대서비스 (사례를 통한 실습)	이론 및 실습	교재 및 필기도구	
12		접객서비스 관리	서비스 접점, 내객응대서비스, 고객방문서비스, 고객의 불평·불만 응대서비스	질의 및 응답	교재 및 필기도구	
13		직장 예절 서비스마케팅	바른자세와 직장관, 커뮤니케이션, 기본서식 작성, 소비자행동, 서비스마케팅	질의 및 응답	교재 및 필기도구	과제2 제출
14		호텔외식서비스	호텔서비스, 외식서비스(사례연구 토론 및 발표)	질의 및 응답 토론 및 발표	교재 및 필기도구	
15		여행항공서비스, 국제회의 카지노서비스	여행항공서비스, 국제회의 및 카지노 서비스(사례연구 토론 및 발표)	질의 및 응답 토론 및 발표	교재 및 필기도구	
16			기 말 고 사			
참고문헌		<input type="checkbox"/> 호텔관광서비스마케팅, 김성혁, 백산출판사, 2004. <input type="checkbox"/> 관광서비스관리론, 박상수, 백산출판사, 2002.				
학습평가방법 및 평가내용	중간고사		기말고사		수시(평소) 평가	
	객관식 및 주관식		객관식 및 주관식		수업태도, 발표, 토론	
성적평가기준 (상대+절대)	출석	중간고사	기말고사	리포트	기타 (수시고사)	총점
	20%	30%	30%	10%	10%	100%
참고사항		<ul style="list-style-type: none"> - 출결관리 : 80%이상만 출석 성적 부여 - 강의자료 : 호서교육정보시스템(HEMS) 활용 <p>과제1> 전세계 각 나라의 서비스매너 조사 과제2> 서비스기업의 실천사례(성공/실패)</p>				