

결	전공주임	교학부장
재		

수업 계획서

< 2017학년도 3월 6일 ~ 6월 25일 >

1. 강의개요							
학습과정명	관광서비스론	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3시간	강 의 실		수강대상		E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
관광을 이해하는데 있어 기본이 되는 서비스 기본 개념을 이해하고, 관광을 중심으로 하는 모든 글로벌 현대 서비스에 대한 이론과 중요성을 이해하는데 목표로 한다.							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	현대산업서비스	저자	신우성	출판사	대왕사	출판년도	2014
부교재							
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	-강의주제: 서비스의 개요				-주:p.15-54	
	2	-강의목표: 서비스의 개념과 특성 이해 -세부내용: 서비스의 개념과 특성과 중요성 서비스의 의의				-빔 프로젝터 -p.40<표1-5>직업 한 가지 조사	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답					
제 2 주	1	-강의주제: 현대산업서비스				-주:p.49-84	
	2	-강의목표: 현대산업과 관광서비스의 특성 이해 -세부내용: 현대산업의 개요 현대 서비스의 특성 관광서비스의 유형과 구성				-빔 프로젝터	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답					
제 3 주	1	-강의주제: 고객의 이해				-주:p.95-120	
	2	-강의목표: 고객의 개념과 중요성을 파악 -세부내용: 고객의 개념과 유형 고객욕구와 가치 이해				-관광서비스 유형 중 본인에게 맞는 직업 조사	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답				-빔 프로젝터	
제 4 주	1	-강의주제: 서비스의 접점				-주:p.123-149	
	2	-강의목표: 서비스의 접점과 관리법 고찰 -세부내용: 서비스 접점의 개념과 특성 서비스접점의 중요성과 유형				-서비스 접점사례 발표	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답				-빔 프로젝터	
제 5 주	1	-강의주제: 고객만족경영				-주:p.153-199	
	2	-강의목표: 고객만족의 개념과 고객만족경영 -세부내용: 고객만족 서비스의 특성 충성고객서비스				-고객만족을 위한 본인의 발전 전략 제시 -빔 프로젝터	

	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답	
제 6 주	1	-강의주제: 서비스 품질관리 -강의목표: 서비스품질의 개념과 특성 이해	-주:p.201-229 -빔 프로젝터
	2	-세부내용: 서비스품질의 특성 서비스품질의 측정과 품질관리	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답	
제 7 주	1	-강의주제: 고객만족을 통해 기업 이미지 성공한 사례	-중간 레포트 발표자료
	2	-강의목표: 고객만족의 중요성을 인지함 -세부내용: 고객만족과 기업이미지 발표	
	3	-수업방법: 연구 발표 및 feed back.	
제 8 주	1	중간고사	
	2		
	3		
제 9 주	1	-강의주제: 서비스 마케팅 -강의목표: 서비스 마케팅의 개요 및 이해	-주:p.237-290 -빔 프로젝터
	2	-세부내용: 서비스 경영 서비스 마케팅전략 프로세스	
	3	수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답	
제 10 주	1	-강의주제: 서비스 요원의 기본 -강의목표: 서비스요원의 기본정신과 몸가짐 이해	-주:p.297-326 -빔 프로젝터 -기말고사 레포트 준비: 서비스 마케팅 사례조사
	2	-세부내용: 이미지관리 직장예절	
	3	수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답	
제 11 주	1	-강의주제: 인사 및 언어서비스 -강의목표: 인사의 중요성을 인지	-주:p.332-359 -빔 프로젝터
	2	-세부내용: 인사의 종류와 방법 언어서비스	
	3	-수업방법: 인사연습 실습, feed back, 고객응대 대화법 role play	
제 12 주	1	-강의주제: 접객 서비스관리 -강의목표: 응대서비스 각 사례 이해	-주:p.367-389 -빔 프로젝터
	2	-세부내용: 내객응대서비스 고객방문서비스 고객의 불평, 불만서비스	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답	
제 13 주	1	-강의주제: 사교예절 -강의목표: 사교예절의 필요성과 이해	-주:p.397-422 -빔 프로젝터
	2	-세부내용: 초대와 방문 예절 선물예절, 파티예절, 의전예절	
	3	-수업방법: 이론 강의, ppt, 질의 및 응답	
제 14 주	1	-강의주제: 서비스 경쟁전략사례	기말레포트 제출

	2	-강의목표: 서비스 경쟁사례를 통한 서비스의 중요성 인식	
	3	-세부내용: 조사 발표 -수업방법: ppt 발표및 feed back	
제 15 주	1	기말고사	
	2		
	3		
5. 성적평가 방법			
중간고사	기말고사	과제물	출결
30 %	30%	10 %	20 %
			기타
			10%
			합계
			100 %
6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)			
<p>강의 - 교재를 통한 이론 강의, 질의 및 응답 위주의 수업</p> <p>토론 - 서비스 품질 관리,서비스마케팅사례, 사교예절에 대하여 토론 및 발표. 피드백</p> <p>실습 - 인사연습, 서비스요원의 올바른 몸가짐과 이미지 연출. role play</p>			
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항			
매 시간 정장착용, apprarance 점검, 인사, 자세, 표정연습			
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)			