

결	전공주임	교학부장
재		

수업 계획서

< 2017학년도 8월 21일 ~ 12월 8일 >

1. 강의개요							
학습과정명	관광서비스론	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3시간	강 의 실		수강대상	관광경영	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
관광을 이해하는데 있어 기본이 되는 서비스 기본 개념을 이해하고, 관광을 중심으로 하는 모든 글로벌 환대 서비스에 대한 이론과 중요성을 이해하는데 목표로 한다.							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	환대산업서비스	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	서비스의 개요 (이론 강의, 질의 및 응답)					
	2	-서비스의 의의					
	3	-서비스의 개념과 특성과 중요성					
제 2 주	1	환대산업서비스 (이론 강의, 질의 및 응답)					
	2	-환대산업의 개요					
	3	-환대 서비스의 특성 -관광서비스의 유형과 구성					
제 3 주	1	고객의 이해 (이론 강의, 질의 및 응답)			관광서비스 유형 중 본인에게 맞는 직업 조사		
	2	-고객의 개념과 유형					
	3	-고객욕구와 가치 이해					
제 4 주	1	서비스의 접점 (이론 강의, 질의 및 응답)			과제1 서비스 접점사례 발표		
	2	-서비스 접점의 개념과 특성					
	3	-서비스접점의 중요성과 유형					
제 5 주	1	고객만족경영 (이론강의, 질의 및 응답)					
	2	-고객만족의 개념과 구성요소					
	3	-고객만족 서비스의 특성					
제 6 주	1	서비스 품질관리 (이론강의, 토론)					
	2	-서비스품질의 개념					
	3	-서비스품질의 특성 -서비스품질의 측정과 품질관리					
제 7 주	1	고객만족을 통해 기업 이미지 성공한 사례 연구 발표 및 feed back.			중간 레포트 발표자료		
	2						
	3						
제 8 주	1	중간고사			필기시험 (객관식20점, 주관식10점)		
	2						
	3						

제 9 주	1	서비스 마케팅 (이론 강의, 질의 및 응답)				
	2	-서비스 마케팅의 개요				
	3	-서비스 경영 -서비스 마케팅 전략 프로세스				
제 10 주	1	서비스 요원의 기본 (이론 강의, 이미지chk)	과제2 서비스 마케팅 사례조사			
	2	-서비스요원의 기본정신과 몸가짐				
	3	-이미지관리 -직장예절				
제 11 주	1	인사및 언어서비스 (인사연습 실습,feed back,				
	2	고객응대 대화법 role play)				
	3	-인사의 중요성 -인사의 종류와 방법 -언어서비스				
제 12 주	1	접객 서비스관리 (이론 강의, role play)				
	2	-내객응대서비스				
	3	-고객방문서비스 -고객의 불평, 불만서비스				
제 13 주	1	사교예절 (이론 강의, 질의 및 응답, 토론)				
	2	-초대와 방문 예절				
	3	-선물예절 -파티예절, 의전예절				
제 14 주	1	서비스 경쟁전략사례 ppt 발표및 feed back	기말레포트 발표자료			
	2					
	3					
제 15 주	1	기말고사	필기시험 (객관식20점, 주관식10점)			
	2					
	3					
5. 성적평가 방법						
중간고사	기말고사	과제물	출결	기타	합계	비고
30 %	30%	15 %	20 %	5 %	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)						