

수업계획서

결	전공주임	교학부장
재		

< 2017학년도 8월 21일 ~ 12월 10일 >

1. 강의개요							
학습과정명	서비스산업론	학점	3	교강사명	교강사 전화번호		
강의시간	3	강의실		수강대상	관광경영학	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> - 본 교과목은 다원화·다각화 되고 있는 서비스 산업에 대한 전반적 이해를 토대로 서비스 전공실무적응 역량을 함양하고, 서비스산업에서 필수적으로 요구되는 직업능력을 갖추도록 하는데 목표를 둠 - 서비스산업의 체계와 환경을 정확하게 이해하고, 서비스의 본질, 서비스기업의 품질경영시스템, 환대산업에서의 고객가치와 고객만족, 고객불평에 관한 다양한 이론을 함양하여 실무업무역량을 가지도록 함 - 또한 글로벌시대 서비스맨이 갖추어야 할 지식과 자질을 기본적으로 함양하고, 고객만족 및 고객불만사례를 분석하여 실무에 적용할 수 있는 서비스실무 전문인을 양성함 							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	서비스경영	저자	이정학	출판사	기문사	출판 년도	2014
부교재(참고문헌)	비즈니스매너와 글로벌에티켓	저자	오정주, 권인아	출판사	한울	출판 년도	2013
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 - 강의목표 : 서비스의 이해 - 세부내용 : - 강의오리엔테이션 : 강의소개 및 강의운영안내 - 서비스의 의미와 변천 - 서비스의 특성				수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,	
	2						
	3						
제 2 주	1	- 강의주제 : 서비스산업의 개요 - 강의목표 : 서비스산업의 이해 - 세부내용 : - 서비스의 분류와 특징 - 서비스산업의 중요성 - 서비스산업의 현황과 발전				수업방법 (강의/질의응답) Beam Project, -과제공지: 서비스산업 성공사례 조사 -평가방법: 이해도, 적합성, 전문성	
	2						
	3						
제 3 주	1	- 강의주제 : 고객의 이해와 고객만족 - 강의목표 : 고객만족서비스 - 세부내용 : - 고객과 고객만족의 개념 - 고객만족의 중요성 - 고객만족서비스 사례연구				수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,	
	2						
	3						
제 4 주	1	- 강의주제 : 고객접점서비스 - 강의목표 : 고객접점서비스의 이해 - 세부내용 : - 고객접점서비스의 중요성 - 고객접점서비스의 유형 - 고객만족서비스 향상을 위한 방법				수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,	
	2						
	3						

제 5 주	1	- 강의주제 : 서비스경영의 개요 - 강의목표 : 서비스산업의 경영	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 서비스경영의 특성과 환경	
	3	- 서비스기업의 이미지와 마인드 - 서비스 가치경영과 수익체인	
제 6 주	1	- 강의주제 : 서비스경영전략의 개요 - 강의목표 : 서비스경영전략의 이해	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 서비스경영전략의 중요성과 대안	
	3	- 서비스기업의 분석평가와 전략방안 - 서비스기업의 경영전략 사례연구	
제 7 주	1	- 강의주제 : 서비스기업의 인사관리 - 강의목표 : 서비스기업 인사관리의 이해	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 인사관리의 개요	
	3	- 인사관리의 시스템과 직무만족 - 내부고객의 중요성과 만족관리	
제 8 주	1	중간고사	(필기시험:총30점) 객관식20점+주관식10점
	2		
	3		
제 9 주	1	- 강의주제 : 서비스프로세스 - 강의목표 : 서비스기업의 프로세스의 이해	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 서비스프로세스의 종류별 특성	
	3	- 서비스프로세스와 서비스청사진 - 성공적인 서비스프로세스 혁신과 전략	
제 10 주	1	- 강의주제 : 서비스 품질관리와 측정 - 강의목표 : 서비스 품질관리의 이해	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 서비스 품질관리의 발전과 특징	
	3	- 서비스 품질평가의 종류와 이해 - 서비스 품질분석과 브랜드관리	
제 11 주	1	- 강의주제 : 서비스 품질보증과 고객불평처리 - 강의목표 : 서비스 보증과 서비스회복	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 서비스 보증의 중요성과 효과	
	3	- 서비스회복과 사후서비스의 중요성 - 서비스회복 및 사후서비스 사례연구	
제 12 주	1	- 강의주제 : 서비스산업의 이해 - 강의목표 : 현장실무수업	현장학습 및 수시평가 - 평가방법: 현장방문평가 및 사례조사
	2	- 세부내용 : - 서비스기업의 실무	
	3	- 서비스산업 분야별의 직업의 이해 - 서비스산업분야별 직무능력 파악	
제 13 주	1	- 강의주제 : 서비스 수요와 공급관리의 전략 - 강의목표 : 서비스기업의 수요, 공급관리	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,
	2	- 세부내용 : - 서비스 수요분산 및 대기 수요관리	
	3	- 서비스 공급관리의 기본 전략 - 서비스 수요와 공급의 관계 및 방안	

제 14 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스의 재무관리 - 강의목표 : 서비스산업의 경영관리 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 수익관리의 개념과 특성 - 일드 매니지먼트의 개념과 특성 - 서비스 원가와 원가계산 	수업방법 (강의/질의응답) Beam Project,			
	2					
	3					
제 15 주	1	기말고사	(필기시험:총30점) 객관식20점+주관식10점			
	2					
	3					
5. 성적평가 방법						
중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	합계	비고
30 %	30 %	15 %	20 %	5 %	100 %	
6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)						
- 강의 70%, 질의/응답 10%, 발표 및 토론 20%						
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항						
<ul style="list-style-type: none"> - 강의오리엔테이션 : 서비스산업론 강의에 대한 소개와 주차별 강의내용 및 운영에 관한 주의사항 전달 - 강의자료 관련 공지 : 서울호서교육정보시스템(HEMS) 사용요령 안내 및 강의자료 활용방법 숙지 - 강의교재 관련 공지(강의계획서에 따른 주교재와 부교재 활용방법 설명) - 성적평가 관련 공지(중간고사, 기말고사, 출석, 과제물, 수시평가, 수업참여도 평가 등) - 과제제출기간은 중간(기말)고사 일주일 전까지 						
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)						