

결	전공주임	교학부장
재		

수업 계획서

< 2018학년도 3월 12일 ~ 6월 24일 >

1. 강의개요							
학습과정명	관광서비스론	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3시간	강 의 실		수강대상	호텔제과제빵	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
*서비스의 다양한 기본 원리를 이해하고 실무 습득을 목표로 함							
-서비스 산업의 학문적 이론 이해							
-경영 및 마케팅 전략에 대한 전반적인 지식 습득							
-호텔 의식, 여행항공, 국제회의 카지노 등에서 서비스의 특성 및 실태 분석을 통한 관광산업의 서비스 품질 향상 전략 학습							
-서비스의 의미와 본질을 이해하고 서비스맨으로서의 자질 향상.							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	환대산업서비스	저자	신우성	출판사	대왕사	출판년도	2014년
부교재(참고문헌)	서비스 경영의 이해	저자	김영택 외7명	출판사	법문사	출판년도	2016년
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	강의 주제 : 서비스의 이해				-주 p. 15~47 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제부여	
	2	강의 목표 : 서비스의 개요					
	3	강의 세부 내용 : -강의소개 및 강의 운영 안내 -서비스의 의의 및 개념 -서비스의 특성 -서비스산업의 중요성 수업방법 : 강의 및 질의 응답					
제 2 주	1	강의 주제 : 환대산업서비스				-주 p. 49~93 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표	
	2	강의 목표 : 환대산업서비스란?					
	3	강의 세부 내용 : -환대산업의 개요 및 특성 -관광 산업의 범위 -관광산업의 구성 및 유형 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표					
제 3 주	1	강의 주제 : 고객의 이해				-주 p. 95~121 -부 p. 328~352 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표	
	2	강의 목표 : 고객의 개념 및 고객 욕구의 이해					
	3	강의 세부 내용 : -고객의 개념 -고객의 유형과 역할 -고객가치의 이해 -고객욕구의 이해 -고객기대의 이해 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표					

제 4 주	1	강의 주제 : 서비스 접점	<ul style="list-style-type: none"> -주 p. 123~151 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
	2	강의 목표 : 서비스접점의 특성 및 중요성과 접점 관리	
	3	강의 세부 내용 : <ul style="list-style-type: none"> -서비스 접점의 개념 -서비스 접점의 삼각구조 -서비스 접점의 특성 및 중요성 -서비스 접점의 유형과 사이클, 접점 관리 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표	
제 5 주	1	강의 주제 : 고객만족경영	<ul style="list-style-type: none"> -주 p. 153~199 -부 p. 226~236 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
	2	강의 목표 : 고객만족 서비스의 특성 및 중요성	
	3	강의 세부 내용 : <ul style="list-style-type: none"> -고객만족의 개념 및 구성요소 -고객만족 서비스의 특성 및 중요성 -고객만족 경영 -충성고객 서비스 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표	
제 6 주	1	강의 주제 : 서비스 품질관리	<ul style="list-style-type: none"> -주 p. 201~235 -부 p. 170~189 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
	2	강의 목표 : 서비스 품질의 특성 및 품질관리	
	3	강의 세부 내용 : <ul style="list-style-type: none"> -서비스 품질의 개념 및 특성 -서비스 품질 측정 및 품질 평가 -서비스 품질관리 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표	
제 7 주	1	강의 주제 : 서비스 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> -주 p. 237~295 -부 p. 237~280 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표 -수시평가 (5문제 1점씩)
	2	강의 목표 : 서비스 마케팅의 전략 및 프로세스	
	3	강의 세부 내용 : <ul style="list-style-type: none"> -서비스 마케팅의 개요 -서비스 경영 -서비스 마케팅전략 프로세스 -서비스 마케팅 믹스 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표	
제 8 주	1	중간고사	필기시험
	2		<ul style="list-style-type: none"> -객관식 15문항(각1점) -주관식 단답형 3문항(각2점) -주관식 기술형 3문항(각3점) -총30점
	3		
제 9 주	1	강의 주제 : 서비스요원의 기본	<ul style="list-style-type: none"> -주 p.297~330 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
	2	강의 목표 : 서비스 요원의 기본정신 및 이미지관리	
	3	강의 세부 내용 : <ul style="list-style-type: none"> -서비스 요원의 기본정신 및 몸가짐 -이미지관리 -직장 예절 수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표	
제 10 주	1	강의 주제 : 인사 및 언어 서비스	<ul style="list-style-type: none"> -주 p. 332~365 -빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
	2	강의 목표 : 인사의 중요성 및 종류와 방법	
	3	강의 세부 내용 : <ul style="list-style-type: none"> -인사의 중요성 -인사의 종류와 방법 언어 서비스 	

		수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표					
제 11 주	1	강의 주제 :接客 서비스 관리					
	2	강의 목표 : 내객응대 서비스 및 불만 처리					-주 p. 367~395
	3	강의 세부 내용 : -내객응대 서비스 -고객방문 서비스 -고객의 불평 불만 서비스					-빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제 :목차별 요약정리 및 발표 (평가방법: 성실성, 발표력, 창의성)
제 12 주	1	수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표 강의 주제 : 사교예절					
	2	강의 목표 : 초대와 방문 예절 및 선물 예절					-주 p. 397~406
	3	강의 세부 내용 : -초대와 방문 예절 -선물 예절					-빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
제 13 주	1	수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표 강의 주제 : 사교예절					
	2	강의 목표 : 경조사 및 파티 예절					-주 p. 407~416
	3	강의 세부 내용 : -경조사 예절 -파티 예절					-빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
제 14 주	1	수업방법 : 강의 및 질의 응답, 발표 강의 주제 : 사교예절					
	2	강의 목표 : 의전 예절 및 전화 예절					-주 p. 417~422
	3	강의 세부 내용 : -의전 예절 -전화 예절					-빔프로젝터, 화이트보드, ppt -과제발표
제 15 주	1						필기시험
	2		기말고사				-객관식 15문항(각1점)
	3						-주관식 단답형 3문항(각2점) -주관식 기술형 3문항(각3점) -총30점
5. 성적평가 방법							
	중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	수업참여도	합계
	30%	30%	10%	20%	5%	5%	100%
6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)							
강의 70%, 질의 응답 10%, 발표 및 토론 20%							
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항							
-강의 오리엔테이션 : 강의에 대한 소개와 주차별 강의 내용 및 운영에 관한 전달 사항							
-강의교재 관련 공지 : 강의 계획서에 따른 주교재 및 부교재 활용 방법 설명							
-성적평가 관련 공지 : 중간고사,기말고사, 출석, 과제물, 수업참여도 평가 등							
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)							