

결	전공주임	교학부장
재		

# 수업 계획서

< 2018학년도 3월 12일 ~ 6월 24일 >

1. 강의개요							
학습과정명	관광품질관리론	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3시간	강의실		수강대상	관광경영학	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스를 통한 관광산업의 이해와 관광객을 효율적으로 유치하기 위한 전략적 접근의 이해</li> <li>- 관광품질관리를 통해 고객만족도를 높이는 과정과 방법을 이해함</li> <li>- 관광에 접목해 서비스품질과 관광기업들의 경영전략 파악 및 고객요구에 대처방법 학습</li> <li>- 관광서비스품질을 향상시키기 위한 마케팅전략을 이해하고, 고객 분석과 대고객 문제해결 능력을 배양함</li> <li>- 세계화, 정보화시대 부응하여 미래지향적인 관광전문가를 양성함</li> </ul>							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	관광서비스의 이해	저자	도미경	출판사	백산출판사	출판년도	2010
부교재(참고)	관광상품론	저자	이미혜	출판사	대왕사	출판년도	2014
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의주제 : 관광서비스의 이해</li> <li>- 강의목표 : 관광 개념, 분류, 학문적 접근, 배경</li> <li>- 세부내용 : 강의오리엔테이션 : 강의소개 및 강의운영안내 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광서비스 개념</li> <li>- 서비스산업의 중요성</li> <li>- 서비스산업의 성장요인(토의주제)</li> </ul> </li> <li>- 수업방법: 주로 PPT사용, 질의 및 질의/응답</li> </ul>				교재 P 15-P44 - 빔프로젝터	
	2						
	3						
제 2 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의주제: 관광서비스 개념과 구성</li> <li>- 강의목표 : 관광서비스의 개념</li> <li>- 세부내용 : - 관광서비스의 개념</li> <li>- 관광서비스의 구성</li> <li>- 서비스의 특성(토론주제)</li> <li>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</li> </ul>				교재 P45-P72 빔 프로젝트 과제: 1차 과제 공지 <b>관광서비스 불평사례</b>	
	2						
	3						
제 3 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의주제 : 관광서비스의 특징과 분류</li> <li>- 강의주제 : 관광서비스의 특징</li> <li>- 세부내용 : - 관광서비스의 특징</li> <li>- 관광서비스의 분류</li> <li>- 서비스의 분류체계</li> <li>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</li> </ul>				교재 P73-108 빔 프로젝트	
	2						
	3						
제 4 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의주제 : 관광서비스의 고객</li> <li>- 강의목표 : 고객의 개념</li> <li>- 세부내용 : - 고객의 개념</li> <li>- 고객의 권리</li> <li>- 내부고객과 직장생활</li> </ul>				교재 P109-P154 빔 프로젝트	
	2						
	3						

제 5 주	1	- 수업방법 : 강의 및 질의/응답 - 강의주제 : 서비스 참가자와 종사원	교재 P155-P190 빔 프로젝트
	2	- 강의목표 : 관광서비스 참가자 - 세부내용 :	
	3	- 관광서비스종사원의 개념 - 관광서비스종사원의 조건 - 내부고객만족을 위한 시스템 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 6 주	1	- 강의주제 : 관광서비스의 고객만족과 감동	교재 P191-234 빔프로젝트
	2	- 강의목표 : 고객만족의 개념 - 세부내용 :	
	3	- 관광서비스제공과 감동 - 감동서비스(토론주제) - 고객만족(CS)서비스의 시스템 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 7 주	1	- 강의주제 : 고객의 기대	교재 P235-260 교재 P191-234 과제 제출
	2	- 강의목표 : 기대의 개념 이해 - 세부내용 :	
	3	- 기대의 개념 - 관광서비스의 기대관리 - 고객기대의 이해(토론주제) - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 8 주	1	중간고사	(필답고사:총30점) 객관식15점 단답식6점,서술식9점
	2		
	3		
제 9 주	1	- 강의주제 : 관광서비스의 품질	교재P261-P292 빔프로젝트
	2	- 강의목표 : 서비스품질관리의 의의 - 세부내용 :	
	3	- 서비스품질의 결정 - 서비스품질 모형 - 전사적 서비스 품질경영(토론주제) - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 10 주	1	- 강의주제 : 관광서비스의 접점관리	교재P293-P332 빔프로젝트 수시평가 : 고객감동 서비스사례
	2	- 강의목표 : 고객접점의 개념 - 세부내용 :	
	3	- 고객접점의 개념(토론주제) - 고객접점서비스 관리 - 종사원의 접점서비스 자세 - 서비스접점의 유형 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 11 주	1	- 강의주제 : 관광서비스의 불만과 불평1	교재 P333-P352 빔프로젝트
	2	- 강의목표 : 고객의 불만과 불평 - 세부내용 :	
	3	- 고객불만과 불평의 개념 - 관광불편신고 - 사례연구 및 발표 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 12 주	1	- 강의주제 : 관광서비스의 불만과 불평2	교재P353-P390 빔프로젝트
	2	- 강의목표 : 여행서비스 불편 - 세부내용 :	
	3	- 여행서비스 불편신고 - 숙박서비스 불편신고 - 기타 불편신고	

제 13 주	1	- 수업방법 : 강의 및 질의/응답 수업목표 : 고객응대에 대한 이해	교재P391-P418 빔프로젝트
	2	- 강의주제 : 고객응대	
	3	- 세부내용 : - 고객응대 - 전화응대 - 서비스 실무 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 14 주	1	- 강의주제 : 관광서비스 품질인증	교재P419-P442 빔프로젝트
	2	- 강의목표 : 관광서비스품질	
	3	- 세부내용 : - 관광관련 인증제도 - 기타 인증제도 - 서비스 품질평가 및 측정 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 15 주	1	기말고사	(필답고사:총30점) 객관식15점 단답식6점,서술식9점
	2		
	3		

5. 성적평가 방법

중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	기타	합계	비고
30%	30%	10%	20%	5%	5%	100%	

6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)

- 강의 70%, 질의/응답 10%, 발표 및 토론 20%
- 강의, 토론, 발표, 질의응답, 다양한 시청각 자료
- 다양한 사례중심 강의로 이해력 증진
- 학위취득으로 인한 비전도 제시할 필요를 염두에 두고 강의 진행.
- 업계동향, 업계사례 인용, 다양한 시청각 자료 사용

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 강의오리엔테이션 : 관광품질관리론 강의에 대한 소개와 주차별 강의내용 및 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)
- 리포트 작성에 대한 설명

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)

이론과목으로 특기사항 없음.