

수업 계획서

결	전공주임	교학부장
재		

< 2018학년도 3월 12일 ~ 6월 24일 >

1. 강의개요							
학습과정명	서비스산업론	학점	3	교강사명	교강사 전화번호		
강의시간	3	강의실		수강대상	관광식음료	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, 현대산업에서의 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 및 질의/응답				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 및 질의/응답				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 및 질의/응답				Beam Project,	
	2						
	3						
제 4 주	1	- 강의주제 : 고객접점서비스 - 강의목표 : 고객접점서비스의 이해 - 세부내용 : - 고객접점서비스의 중요성 - 고객접점서비스의 유형 - 고객만족서비스 향상을 위한 방법 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답				Beam Project,	
	2						
	3						

제 5 주	1	- 강의주제 : 서비스경영의 개요 - 강의목표 : 서비스산업의 경영 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 서비스경영의 특성과 환경	
	3	- 서비스기업의 이미지와 마인드 - 서비스 가치경영과 수익체인 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 6 주	1	- 강의주제 : 서비스경영전략의 개요 - 강의목표 : 서비스경영전략의 이해 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 서비스경영전략의 중요성과 대안 - 서비스기업의 분석평가와 전략방안	
	3	- 서비스기업의 경영전략 사례연구 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 7 주	1	- 강의주제 : 서비스기업의 인사관리 - 강의목표 : 서비스기업 인사관리의 이해 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 인사관리의 개요 - 인사관리의 시스템과 직무만족	
	3	- 내부고객의 중요성과 만족관리 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 8 주	1	중간고사	객관식20 주관식10
	2		
	3		
제 9 주	1	- 강의주제 : 서비스프로세스 - 강의목표 : 서비스기업의 프로세스의 이해 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 서비스프로세스의 종류별 특성 - 서비스프로세스와 서비스청사진	
	3	- 성공적인 서비스프로세스 혁신과 전략 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 10 주	1	- 강의주제 : 서비스 품질관리와 측정 - 강의목표 : 서비스 품질관리의 이해 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 서비스 품질관리의 발전과 특징 - 서비스 품질평가의 종류와 이해	
	3	- 서비스 품질분석과 브랜드관리 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 11 주	1	- 강의주제 : 서비스 품질보증과 고객불평처리 - 강의목표 : 서비스 보증과 서비스회복 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 서비스 보증의 중요성과 효과 - 서비스회복과 사후서비스의 중요성	
	3	- 서비스회복 및 사후서비스 사례연구 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 12 주	1	- 강의주제 : 서비스산업의 이해 - 강의목표 : 현장실무수업 - 세부내용 :	현장학습 및 수시평가 - 평가방법: 현장방문평가 및 사례조사
	2	- 서비스기업의 실무 - 서비스산업 분야별의 직업의 이해	
	3	- 서비스산업분야별 직무능력 파악 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 13 주	1	- 강의주제 : 서비스 수요와 공급관리의 전략 - 강의목표 : 서비스기업의 수요, 공급관리 - 세부내용 :	Beam Project ,
	2	- 서비스 수요분산 및 대기 수요관리 - 서비스 공급관리의 기본 전략	

	3	- 서비스 수요와 공급의 관계 및 방안 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답					
제 14 주	1	- 강의주제 : 서비스의 재무관리 - 강의목표 : 서비스산업의 경영관리	Beam Project,				
	2	- 세부내용 : - 서비스 수익관리의 개념과 특성 - 일드 매니지먼트의 개념과 특성					
	3	- 서비스 원가와 원가계산 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답					
제 15 주	1	기말고사	객관식20 주관식10				
	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)							
- 강의 70%, 질의/응답 10%, 발표 및 토론 20%							
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항							
- 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)							