

< IV-3> 학습과정의 수업계획서

| | | | | | | | |
|--|--|-----|---------|-------|---------------|---|--|
| 1. | | | | | | | |
| 학습과목명 | 서비스매너 | 학점 | 3 | 교·강사명 | 김주희 외 5명 | 교·강사 전화번호 | |
| 강의시간 | 3시간 | 강의실 | 1~11강의실 | 수강대상 | 관광경영 관광식음료 | E-mail | |
| 2. 교과목 학습목표 | | | | | | | |
| <p>국제화 시대에 서비스라는 개념을 이해하고 실천한다는 것은 글로벌 매너에 있어 매우 중요한 의미를 지닌다고 할 수 있다. 글로벌 매너와 직결되는 관광산업에서의 서비스가 다른 분야의 서비스 트렌드를 주도한다고 봐도 무방한 이유이다.</p> <p>서비스는 단순한 행위가 아닌 마음의 소통에서 비롯된다. 따라서 수준 높은 서비스를 제공하기 위해서는 마음의 태도가 가장 중요하다고 볼 수 있다. 상대의 마음을 얻는 서비스 마인드 함양을 위해 본 교과에서는 서비스 및 고객의 개념/특징을 이해하고 고객과 관계형성, 고객 불평 처리, 동서양의 예절, 서비스 맨 의로서의 올바른 자세 등을 익히도록 한다. 또한 기본 매너 및 직장에서의 매너, 에티켓, 서비스 업종 별 실무매너, 국제 에티켓을 익힘으로써 국제화 시대에 맞는 현대인으로서의 자질을 키우고 관광산업에서 핵심인재를 양성하는 것을 본 수업의 목표로 한다.</p> | | | | | | | |
| 3. 교재 및 참고문헌 | | | | | | | |
| 주 교 재 : 서비스매너/ 미래서비스아카데미 저/ 새로미/ 2016 | | | | | | | |
| 부 교 재 : 글로벌 에티켓 & 글로벌 매너/이상우 외/대왕사/2016 | | | | | | | |
| 참고문헌 : | | | | | | | |
| 4. 주차별 강의(실습·실가·실험) 내용 | | | | | | | |
| 주별 | 강의(실습·실가·실험) 내용 | | | | | 과제 및 기타 참고사항 | |
| 제 1 주 | <ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 강의계획서의 전반적 이해 ●강의목표: 강의계획서의 이해를 통해 수업준비에 만전을 기할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 강의계획서 및 강의방법 등 설명 - 레포트 설명 - 상호소개 및 친교의 시간 - 평가기준 공개 <p>수업방법: 강의계획 설명 및 질의응답 (주교재·부교재 소개하고 강의계획서 배포하고 본 교과목에 대한 학습목표 소개한다. 다음으로 강의세부내용 자세히 강의 후 주요 핵심내용 정리하고 질의응답 시간을 갖는다. 또한 과제물 작성방법 및 요령, 평가방법에 대한 소개를 실시한다.)</p> | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ●수업계획서 배포 및 설명(평가 및 출결관리 등) ●과제 제출: 10 주차 ●작성요령: PPT ●과제평가항목: 구성력, ●과제주제:서비스 업체(호텔, 레스토랑, 항공사, 여행사, 백화점 등)에 방문하여 직접 서비스를 받은 후 서비스의 품질을 평가하고 개선점을 찾아 대안을 제시하시오 ●기자재: PPT, 컴퓨터, 스크린, 빔프로젝터 | |
| 제 2 주 | <ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 서비스와 서비스 맨 ●강의목표: <ul style="list-style-type: none"> - 서비스의 개념과 어원, 목표에 대해 이해한다. - 서비스의 종류와 서비스 맨의 특징과 내 외부적 문제점에 관하여 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 서비스의 특성 - 서비스의 종류 <p>수업방법: 강의 및 토론</p> | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● p 7-22 | |

| | | |
|-------|--|-----------------|
| | (서비스업체의 사례를 통해 서비스와 서비스 맨에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 우리나라 외식산업의 환경요인과 문제점에 대해 토론한다.) | |
| 3 주 | <p>●강의주제: 서비스와 서비스 맨</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 사회와 서비스 맨 개념과 어원에 대해 이해한다. - 서비스와 고객만족의 특징과 서비스 마인드 문제점에 관하여 설명할 수 있다. <p>●강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서비스 사회와 서비스 맨 - 서비스와 고객만족 - 서비스 마인드 <p>수업방법: 강의 및 토론</p> <p>(외국 서비스업체의 서비스 사회와 서비스 맨, 서비스와 고객만족, 서비스 마인드에 관하여 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 과거의 서비스업체와 현재의 서비스업체의 변화에 대해 토론한다.)</p> | ● p 23-88 |
| 제 4 주 | <p>●강의주제: 기초매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 기초매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 기초 매너를 습득하여 본인의 평소 생활과 사회생활을 할 때 보다 업그레이드 된 삶을 영위 할 수 있도록 한다. <p>●강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매너와 에티켓 - 용모 <p>수업방법: 강의 및 토론</p> <p>(매너와 에티켓, 용모에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 우리나라와 외국의 사례를 들어 나라별 차이점에 대해 팀별로 토론한다.)</p> | ● 주교재 p 89-107 |
| 제 5 주 | <p>●강의주제: 기초매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 기초매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 기초 매너를 습득하여 본인의 평소 생활과 사회생활을 할 때 보다 업그레이드 된 삶을 영위 할 수 있도록 한다. <p>●강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 복장 - 자세 - 인사 <p>수업방법: 강의 및 토론</p> <p>(복장, 자세, 인사에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 우리나라와 외국의 사례를 들어 나라별 차이점에 대해 팀별로 토론한다.)</p> | ● 주교재 p 108-176 |
| 제 6 주 | <p>●강의주제: 기본매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 기본매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 기본 매너를 습득하여 만남을 통해 사회생활을 영위하고 자신의 인맥을 형성에 도움이 되도록 한다. | ● 주교재 p 177-181 |

| | | |
|-------|--|--------------------------------------|
| | <p>강의세부내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 소개매너 - 명함 수수 매너 <p>수업방법: 강의 및 토론, 실습 (소개매너, 명함 수수 매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 우리나라와 외국의 사례를 들어 나라별 차이점에 대해 팀별로 토론해 보고 2명씩 짝을 지어 실습 해 본다.)</p> | |
| 제 7 주 | <p>●강의주제: 기본매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 기본매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 기본 매너를 습득하여 만남을 통해 사회생활을 영위하고 자신의 인맥을 형성에 도움이 되도록 한다. <p>●강의세부내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 악수 매너 - 전화 매너 <p>수업방법: 강의 및 토론, 실습 (악수매너, 전화 매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술 강의를 진행한다. 악수 매너와 전화 매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해 보고 2명씩 짝을 지어 실습 해 본다.)</p> | ● p 177-187 |
| 제 8 주 | 중간고사 | |
| 제 9 주 | <p>●강의주제: 일반매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 일반매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 일반 매너를 습득하여 만남을 통해 사회생활을 영위하고 자신의 인맥을 형성에 도움이 되도록 한다. <p>●강의세부내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 공공장소 매너 <p>수업방법: 강의 및 토론 (공공장소 매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 공공장소매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해 본다.)</p> | ● 주교재 p 189-225 |
| 제10 주 | <p>●강의주제: 일반매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 일반매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 일반 매너를 습득하여 만남을 통해 사회생활을 영위하고 자신의 인맥을 형성에 도움이 되도록 한다. <p>●강의세부내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사교와 경조사 매너 <p>수업방법: 강의 및 토론 (사교와 경조사 매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술 강의를 진행한다. 공공장소매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해 본다.)</p> | <p>● 주교재 p 226-253</p> <p>● 과제제출</p> |
| 제11 주 | <p>●강의주제: 일반매너</p> <p>●강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 동양과 서양의 일반매너의 개념과 어원을 비교하여 설명할 수 있다. - 일반 매너를 습득하여 만남을 통해 사회생활을 영위하고 자신 | ● 주교재 p 226-287 |

| | | | | | | | |
|------------|---|-----------------|-----|------|-------|-------|----|
| | <p>인맥을 형성에 도움이 되도록 한다.</p> <p>●강의세부내용 - 국외 여행 매너 수업방법: 강의 및 토론 (국외 여행 매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 국외 여행 매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해본다.)</p> | | | | | | |
| 제12 주 | <p>●강의주제: 관광실무 매너</p> <p>●강의목표: - 관광 서비스 업무에 관련된 직업 역시 세분화, 전문화되는 사회 추세에 따라 다양한 직업군을 이해해 본다. - 다양한 업무의 특성과 전문가의 업무 개관, 적성과 자질 등을 살펴서 진로 선택에 도움을 주고자 한다.</p> <p>●강의세부내용: - 여행사 직원의 서비스 매너에 대해 이해한다. - 호텔리어 직업의 서비스 매너에 대해 이해한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론 (여행사, 호텔리어 서비스매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 이 직업군의 서비스 매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해본다.)</p> | ● p 289-304 | | | | | |
| 제13 주 | <p>●강의주제: 관광실무 매너</p> <p>●강의목표: - 관광 서비스 업무에 관련된 직업 역시 세분화, 전문화되는 사회 추세에 따라 다양한 직업군을 이해해 본다. - 다양한 업무의 특성과 전문가의 업무 개관, 적성과 자질 등을 살펴서 진로 선택에 도움을 주고자 한다.</p> <p>●강의세부내용: - 카지노 딜러 직원의 서비스 매너에 대해 이해한다. - 항공사 승무원 직업의 서비스 매너에 대해 이해한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론 (카지노, 항공사 승무원의 서비스매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 이 직업군의 서비스 매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해본다.)</p> | ● 주교재 p 304-317 | | | | | |
| 제14 주 | <p>●강의주제: 관광실무 매너</p> <p>●강의목표: - 관광 서비스 업무에 관련된 직업 역시 세분화, 전문화되는 사회 추세에 따라 다양한 직업군을 이해해 본다. - 다양한 업무의 특성과 전문가의 업무 개관, 적성과 자질 등을 살펴서 진로 선택에 도움을 주고자 한다.</p> <p>●강의세부내용: - 레크레이션 지도자 직원의 서비스 매너에 대해 이해한다. - 국제회의 기획자 직업의 서비스 매너에 대해 이해한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론 (레크레이션 지도자, 국제회의 기획자 직업의 서비스매너에 대해 PPT와 참고자료를 활용하여 구술강의를 진행한다. 이 직업군의 서비스 매너의 중요성에 대해 팀별로 토론해본다.)</p> | ● 주교재 p 317-322 | | | | | |
| 제15 주 | 기 말 고 사 | | | | | | |
| 5. 성적평가 방법 | | | | | | | |
| 중간고사 | 기말고사 | 수시평가 | 레포트 | 출결 | 수업기여도 | 합계 | 비고 |
| 30 % | 30 % | 15 % | | 20 % | 5 % | 100 % | |

| |
|---|
| <p>6. 진행 방법</p> <p>강의, 질의문답, 발표, 보충설명</p> <ul style="list-style-type: none"> - 수업목표달성 과목성격상 여러 가지 사례를 다루어야 하므로 관련 동영상 등을 통해 관광 관련 전공 학부생들이 꼭 이해하고 있어야 하는 매너와 에티켓들을 집중적으로 학습하고 실습함으로써 학생들의 흥미를 높이고 수업의 이해도를 증진시킨다. - 실례적용 이론중심 강의에는 반드시 실례를 소개하고 그 내용에 대해 학생들과 질의, 응답, 토론을 거침으로써 이론적 내용에 대한 거리감을 완화하고 실제 이론들이 어떻게 파생되었는지에 대해 흥미를 자극한다. - 출석관리 지각과 결석에 대한 중요성을 OT에 강조함과 동시에 교강사 본인이 매 수업 5분전까지 입실하여, 수업시간 전에 강의준비까지를 마무리하고, 정시에 출결상황을 체크하여 긴장감을 부여한다. 개별 학생의 출결 상황에 대해 지속적으로 모니터링하고 결석에 대해서는 개별 연락을 취함으로써 학생들에 대한 관심을 표현함과 동시에 수업참여율을 높인다. - 수업평가 공정성을 위해 1주차에 평가기준을 공개하고, 중간고사 후 시험내용 및 결과를 부분 공지함으로써 추후 분발을 유도한다. - 수업참여도 방안 수업진도에 따라서 수강학생 모두에게 중요한 부분을 먼저 예습을 하고 수업시간에 학생들에게 프레젠테이션을 하게 하면 발표능력도 향상되고 본인이 부족한 부분이 어딘지 알게 되기 때문에 수업참여도와 실력이 향상시킬 수 있다. 발표 후엔 프레젠테이션 태도와 내용에 대해서 알려주고 다음엔 어떻게 해야 잘할 수 있는지 발표 학생들에게 알려준다. |
| <p>7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정기평가 기간 : 8주차, 15주차 - 과제평가(레포트) 기간 : 10주차 - 성적확인 및 이의신청기간 : 종강일 이후 12일차 ~ 14일차 (3일간) |
| <p>8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)</p> |
| <p>9. 강의유형</p> <p>이론중심(), 토론, 세미나 중심(), 실기 중심(), 이론 및 토론/세미나 병행(O), 이론 및 실험/실습 병행(), 이론 및 실기 병행()</p> |