

수업계획서

1. 강의개요						
학습과목명	식음료개론	학점	3	교·강사명	이상희 외5명	교·강사 전화번호
강의시간	3시간	강의실	1-11강의실	수강대상	관광식음료	E-mail
2. 교과목 학습목표						
<p>산업에서 식음료는 단순한 먹거리가 아닌 서비스와 관광 그리고 비즈니스가 접목된 관광산업의 핵심이라 할 수 있다. 특히 인적 서비스를 기본으로 하는 식음료 산업은 다른 산업이나 상품에 비해 사람의 마음을 소통하는 매우 중요한 분야이다. 관광이 보편화된 현실에서 급증하는 외국인을 포함한 관광객에게 한국의 정서와 맛을 통한 우리나라의 정적인 서비스는 한국의 관광 산업을 한 단계 올릴 수 있으리라 본다. 이처럼 식음료 산업의 다양화, 관광산업 간의 치열한 경쟁화 및 고급화되는 추세에서 식음료에 대한 기초적인 지식과 전문분야에 대한 지식을 중심으로 쉽게 이해하고 접할 수 있도록 학습의 목표로 두고 있으며, 미래의 식음료산업의 중추적 역할을 할 수 있는 식음료 전문가 양성을 목적으로 다음과 같은 학습 목표를 갖는다.</p> <p>첫째, 식음료 서비스와 상품의 특성 및 관련 직무와 그 중요성, 식음료 서비스의 형태 및 자세에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>둘째, 메뉴의 개요와 형태, 코스별 메뉴와 관리방법을 설명할 수 있다.</p> <p>셋째, 호텔 레스토랑과 식음료 업장의 형태를 설명할 수 있고, 테이블웨어의 종류 및 취급요령을 설명할 수 있다.</p> <p>넷째, 바(BAR)의 정의와 바텐더의 직무, 바의 경영관리를 설명할 수 있다.</p> <p>다섯째, 음료의 역사와 분류 및 술의 제조과정과 발효주, 증류주, 혼성주에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>여섯째, 연회의 의미와 호텔 연회의 조직, 특성과 효과, 분류에 대해 설명할 수 있고, 연회 용 장비와 집기, 테이블 배치, 연회의 흐름에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>일곱째, 호텔서비스의 개요와 특성 및 서비스 품질관리의 필요성에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>여덟째, 고객만족의 개념과 그 필요성을 통하여 컴플레인 응대방법을 학습하고 설명할 수 있다.</p>						
3. 교재 및 참고문헌						
주 교 재 : 호텔식음료관리론/ 김이중 / 새로미 / 2015						
부 교 재 : 호텔외식식음료관리론 / 김진수 / 새로미 / 2013						
참고문헌 :						
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용						
주별	강의(실습·실기·실험) 내용					과제 및 기타 참고사항
제 1 주	<p>강의주제: 호텔 식음료의 개요 및 관련 직무의 이해</p> <p>●강의목표: 식음료 서비스와 상품의 특성 및 관련 직무를 설명할 수 있다.</p> <p>●강의세부내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 생산관리와 판매관리로 살펴본 호텔식음료 서비스 및 상품특성 - 식음료 부서의 직책과 직무 					교과목소개와 과제 및 수시평가 소개 강의 및 토론
제 2 주	<p>●강의주제: 호텔 식음료 서비스</p> <p>●강의목표: 호텔 식음료 서비스의 중요성과 형태를 이해하고 서비스의 자세와 순서에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>●강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 호텔 식음료 서비스의 의의와 서비스의 형태 - 플레이트 서비스, 카트 서비스, 플래터 서비스, 패밀리 스타일 서비스 - 체크리스트를 통한 호텔 식음료 서비스 순서 - 서비스 자세(봉사성, 청결성, 능률성, 경제성, 정직성, 환대성) 					강의 및 토론
제 3 주	<p>●강의주제: 메뉴 및 양식의 이해</p> <p>●강의목표: 메뉴의 개요와 형태, 코스별 메뉴와 관리방법을 설명할 수 있다.</p> <p>●강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 메뉴에 대한 전반적 이해와 중요성, - 메뉴의 역할과 형태 - 메뉴 계획과 메뉴분석방법, 가격 전략, 관리 분석 - 양식 코스별 메뉴의 종류와 순서,서비스 					강의 및 토론
제 4 주	<p>●강의주제: 호텔레스토랑의 형태</p> <p>●강의목표: 호텔레스토랑과 식음료 업장의 형태를 설명할 수 있다.</p> <p>●강의세부내용:</p>					강의 및 토론

	<ul style="list-style-type: none"> - 한, 중, 일, 양식당의 식음료 서비스 - 호텔 바, 커피숍, 로비, 스카이라운지의 식음료 서비스 - 컨벤션, 케이터링 등의 연회부분의 식음료 서비스 	
제 5 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 호텔레스토랑 서비스 기술 ●강의목표: 테이블웨어의 종류 및 취급요령을 설명하고 트레이를 이용한 테이블웨어 운반법을 실습해 본다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 은기제품의 종류와 취급요령 - 글라스 서비스의 내용과 취급요령, 종류 - 차이나웨어 서비스와 운반법, 종류 - 트레이 운반 실습 	강의 및 트레이 실습
제 6 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 바(BAR)의 개론 ●강의목표: 바(BAR)의 정의와 바텐더의 직무, 바의 경영관 리를 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 바텐더 업무와 바의 운영관리, 바 경영의 특성 - 바의 조직과 직무 - 바의 운영형태와 위치 기능별 분류 - 음료관리의 판매전략과 원가계산, 이익관리, 재고조사 	강의 및 토론
제 7 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 음료의 이해 ●강의목표: 음료의 역사와 분류 및 술의 제조과정에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 맥주와 와인, 증류주로 분류되는 음료의 역사 - 음료의 종류와 특징 - 알코올 음료와 논알코올 음료 - 술의 제조과정 	강의, 동영상 시청 및 토론 수시퀴즈 평가 (5점/문항)
제 8 주	중 간 고 사	
제 9 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 발효주 ●강의목표: 와인과 맥주 등 발효주의 특징과 제조과정, 시음방법에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 와인의 정의와 역사 - 색과 맛, 알코올 첨가 유무, 탄산가스 유무, 식사 시 용도에 따른 분류 - 레드와인과 화이트와인의 제조과정 및 포도 품종 - 와인서비스 방법 - 맥주의 특징과 원료, 분류방법과 제조과정 및 서비스 - 발효주 관련 동영상을 시청 	강의, 동영상 시청 및 토론 레스토랑 한 곳을 방문하여 서비스를 체험하고 개선할 점을 기술하시오(PPT 파일-10점) 발표는 주당 다섯 명씩 발표(발표시간 10분 내외)
제10 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 증류주와 혼성주 ●강의목표: 증류주와 혼성주의 종류와 특성에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 증류주의 분류와 역사 - 증류주의 제조과정 및 특징 - 혼성주의 정의와 제조과정 및 종류와 특징 	강의 및 토론, 과제발표
제11 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 연회 서비스 ●강의목표: 연회의 의미와 호텔 연회의 조직, 특성과 효과, 분류에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 연회행사의 정의와 유래 - F&B 디렉터와 세일즈 디렉터의 특성 	강의 및 토론, 과제발표

	기능 과 특성 및 파급효과							
제12 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 연회용 장비 및 테이블 배치와 연회의 흐름 ●강의목표: 연회용 장비와 집기, 테이블 배치, 연회의 흐름 에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: <ul style="list-style-type: none"> - 연회행사에 필요한 스크린, 조립식 무대장치, 테이블과 의자, 카펫, 음향과 조명의 종류와 특징 - 테이블 배치 형태와 특징 - 판촉 관리, 세일즈 콜, 연회수주의 특징 및 견적서 작성 - 연회장 준비와 서비스방법 - 고객환송관리와 사후 관리 및 연회 견적서 작성실습 							강의 및 연회 견적서 작성실습, 과제발표
제13 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 호텔서비스 ●강의목표: 호텔서비스의 개요와 특성 및 서비스 품질관리의 필요성과 특성에 대해 설명할 수 있다. ●강의세부내용: 호텔서비스의 개념과 정의, 서비스의 유형을 학습하고 고객을 만족시킬 수 있는 서비스로 응시 서비스, 눈높이 서비스, 반복 서비스를 학습하고, 서비스의 특성으로 무형성, 생산과 소비의 비분리성, 이질성, 소멸성의 특징을 학습하며, 서비스품질 관리의 개념과 의미, 그 결정요인인 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성, 유형성을 학습하며, 서비스 품질관리의 필요성과 그 특성, VOC 관리의 필요성 및 조사 방법에 대한 내용을 학습한다. <p>수업방법: 강의 및 토론</p>							강의 및 토론, 과제발표
제14 주	<ul style="list-style-type: none"> ●강의주제: 고객만족관리와 컴플레인 ●강의목표: 고객만족의 개념과 필요성을 통하여 컴플레인 응대방법을 학습하고 설명할 수 있다. ●강의세부내용: 고객만족의 개념과 구성요소, 고객만족의 필요성을 학습하고 컴플레인의 의미와 컴플레인 발생원인, 컴플레인 응대의 중요성을 학습하며, 고객 응대 기법과 응대 절차를 익히고 고객 컴플레인 상황을 만들어 직접 실습해 보고 학습한다. <p>수업방법: 강의 및 고객 응대 실습</p>							강의 및 고객 응대실습, 과제발표
제15 주	기 말 고 사							
5. 성적평가 방법								
중간고사	기말고사	수시평가	레포트	출결	수업기여도	합계	비고	
30 %	30 %	15 %		20 %	5 %	100 %		
6. 수업 진행 방법								
<ul style="list-style-type: none"> - 강의 : 호텔식음료의 정의와 서비스 특징, 레스토랑의 형태와 기물 취급법에 대해 강의하고, 주장관리 부분에서는 Bar의 개념과 음료의 이해, 역사와 제조과정, 음료의 종류에 대해 강의하며, 연회관리부분에서는 연회의 의미와 조직, 그 특징과 연회용 장비 및 집기의 이용방법에 대해 강의하며, 호텔 서비스부분에서는 서비스의 개요와 특성, 서비스 품질관리의 개념과 결정요인, 특성과 고객 컴플레인 응대법에 대한 이론적 체계를 확립 하고자 한다. - 토론 : 학습자의 질의에 대한 응답과 더불어 주차별 PPT 내용을 중심으로 주제를 선정하여 조별 토론을 진행하여 학습효과를 배가시키고자 한다. - 과제발표 : 개인과제 발표 후, 질의응답을 통하여 효율적인 결론을 도출한다. - 동영상 시청 : 와인과 증류주, 맥주의 역사와 그 제조 과정을 시청하여 학습효과를 배가시키고자 한다. - 실습 : 은기제품과 글라스, 차이나웨어의 서비스와 트레이 서비스를 실습해보고 레스토랑 운영 실습을 체험하여 학습효과를 높인다. 직접 실제 연회 견적서를 작성해 보고 연회의 흐름을 파악하며, 고객 관리 및 접대를 통하여 연회 서비스 업무에 대한 학습효과를 높인다. 고객 컴플레인 상황을 만들어 직접 응대해 보고 컴플레인 상황을 해결할 수 있는 능력을 배양하는 실습을 통하여 학습효과를 높인다. 								
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항								
- 기간 : 8주차, 15주차								
- 과제평가(레포트 및 수시평가) 기간 : 7주차, 9주차								

- 및 이의신청기간 : 종강일 이후 12일차 ~ 14일차 (3일간)

- 2018년 8월 학위예정자 수강가능

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)

9. 강의유형

이론중심(), 토론, 세미나 중심(), 실기 중심(), 이론 및 토론/세미나 병행(O),

이론 및 실험/실습 병행(), 이론 및 실기 병행()