

## 수업계획서

1.

학습과정명	호텔경영론	학점	3학점	교강사명	임강준/최영환/한을경/유능희/최승순
수강대상	관광경영 전공자	강의시간	3시간	교강사 전화번호	
		강 의 실	1~11강의실	E-mail	

### 2. 교육과정 수업목표

호텔기업은 급변하는 관광산업의 변화에 맞게 외형적인 시설축면을 중요시하던 과거와는 달리 첨단시설 이외에도 고객지향적인 경영기법 및 첨단시스템을 활용하며, 진보하고 있는 실정이다. 또한 숙련된 호텔종사원이 체계적이고 조직적인 대 고객 서비스를 제공하는 인적서비스의 의존도가 높은 고부가가치의 미래 산업이라 할 수 있다. 이에 본 교과목은 2015년 전면 개편된 호텔등급제도 등의 변화된 내용을 추가하여 호텔기업 전반에 걸친 호텔경영에 대한 이론적 정립을 완성하여 다음과 같이 실무형 전문인력을 양성하고자 한다.

첫째, 호텔경영에 대한 개요 부문인 호텔리어가 갖추어야 할 기본조건, 테이블 매너와 서비스 실무 내용을 파악한다.

둘째, 호텔산업에 대한 개요 부문인 호텔경영의 이해와 기능, 호텔경영형태와 분류 등을 이해한다.

셋째, 호텔경영 실무에 관한 내용으로 객실 예약 및 판매와 객실관리, 식음료 관리와 연회서비스, 메뉴관리에 대한 전반적인 호텔상품에 대해 숙지한다.

마지막으로 호텔경영관리에 대한 내용으로 호텔마케팅, 인적자원관리, 아웃소싱, 경영정보시스템 및 고객만족경영에 대한 이론적 토대를 완성한다.

### 3. 교재 및 참고문헌

주교재	호텔경영론/ 박영제 외2인 / 한울출판사 / 2015
부교재	호텔경영론/ 유도재 / 백산출판사 / 2014

### 4. 주차별 강의(실습·실가·실험) 내용

주별	강의(실습·실가·실험) 내용	과제 및 기타 참고사항
제 1 주	강의주제: 호텔리어의 기본 요건과 테이블 서비스 매너 강의목표: 기본정신과 서비스 요건, 실제 테이블 매너를 숙지할 수 있다. 강의세부내용: 호텔리어의 조건, 기본정신과 태도, 표정, 용모, 복장의 중요성을 이해하고 에티켓과 매너, 테이블서비스 매너에 대한 전반적 내용을 숙지한다. 수업방법: 강의 및 토론	교과목소개와 과제 및 수시평가 소개
제 2 주	강의주제: 호텔의 정의와 호텔산업의 발전과정 강의목표: 호텔의 개념과 정의에 대해 이해하고 성장과정을 고찰할 수 있다. 강의세부내용: 호텔의 개념과 정의, 각 시대별 변천과정을 파악하고 서양과 동양의 호텔산업의 발전과정을 숙지한다. 수업방법: 강의 및 토론	
제 3 주	강의주제: 호텔산업의 분류와 호텔의 등급 강의목표: 호텔산업의 변화와 분류 및 호텔의 기능과 개정된 등급결정방법에 대해 이해할 수 있다. 강의세부내용: 호텔산업의 시장세분화, 호텔산업의 분류 방법을 이해하고 변경된 호텔등급의 결정기준과 등급구분에 대해 이해한다. 수업방법: 강의 및 토론	
제 4 주	강의주제: 호텔의 경영형태 강의목표: 경영형태에 따른 호텔의 구분에 대해 이해할 수 있다. 강의세부내용: 운영방식에 따른 독립경영과 체인경영, 소유구분에 따른 임차와 위탁호텔 그리고 리퍼럴과 공동투자 호텔 등에 대해 파악한다. 수업방법: 강의 및 토론	
제 5 주	강의주제: 호텔기업의 특성 강의목표: 호텔기업의 경영상의 특성과 시설특성, 서비스상품의 특성에 대해 이해할 수 있다. 강의세부내용: 연중무휴, 인적서비스의 의존성, 다양성, 고정비의 과다, 초기투자 자본비의 과다, 시설의 조기 노후화, 및 호텔서비스 상품에 대한 특성에 대해 숙지한다. 수업방법: 강의 및 토론	

6 주	<p>강의주제: 호텔객실 경영</p> <p>강의목표: 호텔객실의 개요와 요금의 종류, 객실 Key 관리의 중요성을 이해할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 호텔객실의 개념과 분류 및 객실부서 조직과 객실상품의 특성을 파악하고 객실요금의 종류와 Key 의 종류와 중요성을 이해 한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	
제 7 주	<p>강의주제: 프런트 데스크의 업무 이해</p> <p>강의목표: 프런트 데스크 서비스와 프런트 조직 및 업무에 대해 이해 할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 프런트 데스크의 핵심업무, 서비스, 유니폼 서비스 별 직 무, 객실 예약업무와 기타 프런트 서비스에 대해 파악한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	<p>서울시내 특급호텔 조사 자료 제출(PPT 파일-10점)</p> <p>-발표는 중간고사 이후 발표 일정대로 주당 5명씩 발표(발표시간 10분 내외)</p>
제 8 주	중 간 고 사	
제 9 주	<p>강의주제: 호텔 객실 관리</p> <p>강의목표: 하우스키핑의 주요업무와 조직별 직무에 대해 숙지할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 하우스키핑의 개념과 기능, 객실정비의 중요성과 조직 별 직무에 대해 숙지한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	과제발표
제10 주	<p>강의주제: 호텔식음료</p> <p>강의목표: 호텔식음료 상품의 특성과 레스토랑 분류 및 서비스 조직에 대해 이해할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 식음료의 개념 및 특성과 중요성, 호텔 레스토랑의 각종 분류, 식사의 분류, 레스토랑 서비스의 실무 및 영업준비, 식음료부문 서비스 조직의 직무에 대해 숙지한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	수시퀴즈 평가(5점) 및 과제발표
제11 주	<p>강의주제: 호텔마케팅</p> <p>강의목표: 호텔마케팅의 개요와 믹스전략, 시장세분화, 마케팅전략에 대해 이해할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 호텔마케팅의 개념과 유형, 마케팅믹스의 구성과 개념, STP 전략, 인터넷마케팅과 구매의사 결정과정에 대해 숙지한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	과제발표
제12 주	<p>강의주제: 호텔 인적자원관리와 아웃소싱</p> <p>강의목표: 호텔 인적자원의 채용과 교육 및 훈련, 직무관리와 권한 부여, 내부마케팅 호텔의 아웃소싱에 대해 파악할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 호텔기업의 인적자원관리와 관련된 채용 훈련 및 경력 개발, 직무관리와 종사원의 권한부여 등과 관련된 내부마케팅, 호텔 아웃소싱의 대해 이해한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	과제발표
제13 주	<p>강의주제: 호텔서비스 품질관리와 회계</p> <p>강의목표: 호텔서비스 품질의 특성과 중요성 및 호텔회계에 대해 이해할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 호텔서비스의 개념과 특성 서비스품질 이론을 이해하고 호텔회계 부문에 대한 내용을 학습한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	과제발표
제14 주	<p>강의주제: 호텔경영정보시스템과 고객만족경영</p> <p>강의목표: 호텔정보시스템을 활용한 고객관계 구축(CRM) 및 호텔 PMS에 대해 이해할 수 있다.</p> <p>강의세부내용: 호텔정보 시스템의 발전과 시스템의 종류 PMS, CRM 전략, 고객만족, 전반적인 고객만족경영에 대해 숙지한다.</p> <p>수업방법: 강의 및 토론</p>	과제발표
제15 주	기 말 고 사	

---

5. 방법

중간고사	기말고사	수업기여도	과제물(2회)	출결	합 계	비 고
30 %	30 %	5 %	15 %	20 %	100 %	과제물 2회중 1회는 수시평가 가능

---

6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)

- 강의 :

- 1)호텔경영의 역사와 개념, 호텔의 경영형태, 호텔의 분류 및 호텔의 상품, 호텔마케팅, 호텔인적자원관리 등 핵심적인 호텔경영이론을 습득할 수 있도록 학습자의 자발적인 참여와 흥미 및 관심을 유도할 수 있다.
- 2)다양한 호텔기업의 성공사례와 호텔 트렌드의 변화를 통해 다양한 호텔경영 이론을 학습하여 호텔리어로서의 전문 인력을 양성할 수 있다.

- 토론 :

- 1)각 주차별 수업에 있어 이론 강의 후, 학습한 핵심내용을 질의응답을 통해 서로의 의견을 청취하고 피력하며 커뮤니케이션의 활성화 및 열정적인 토론 분위기를 형성할 수 있다.
- 2)토론수업을 통해 교수자와 학습자 또는 학습자와 학습자 간의 상호작용을 촉진할 수 있는 개방형 토론수업의 의사표현 능력을 향상시킬 수 있다.

---

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 정기평가 기간 : 8주차, 15주차
- 과제평가(레포트 및 수시평가) 기간 : 7주차 레포트, 10주차 수시 퀴즈평가
- 성적확인 및 이의신청기간 : 종강일 이후 12일차 ~ 14일차 (3일간)
- 2018년 8월 학위예정자 수강 가능

---

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)

---