

수업계획서

1.					
학습과정명	관광서비스론	학점	3학점	교강사명	/최영환/한을경 이재경/장순화/최승순
수강대상	관광경영 전공자	강의시간	3시간	교강사 전화번호	
		강 의 실	1~11강의실	E-mail	

2. 교육과정 수업목표

서비스 산업은 제1차 산업이나 제2차 산업의 제품생산을 가능하게 하고 도와주는 일을 담당함은 물론 서비스가 주체가 되는 핵심 산업이다. 특히, 높은 부가가치와 고용창출에 많은 영향을 미치고 있는 호텔서비스, 외식서비스, 여행서비스, 항공서비스 등은 관광기업의 서비스 품질 향상은 물론 고객만족경영 등이 필요하다. 따라서 본 수업은 실제 서비스 현장에서 필요한 실무기술을 수행 할 수 있도록 서비스의 개념 및 특성을 인지하여 서비스의 기본 업무 원리와 규칙을 이해하고, 서비스 전문인으로 이미지 연출의 필요성 등 그 개선점들을 학습하도록 한다. 또한 좀 더 실제적인 측면에서 표정, 인사, 동작, 용모와 복장, 커뮤니케이션, 고객 응대요령 등 외적인 이미지 메이킹을 훈련하고 실습을 통하여 자기 학습의 기회를 제공하고, 관광서비스 현장에서 필요로 하는 서비스 화법 등 관광서비스 현장에서 실제 고객을 만족 시킬 수 있는 실무 기술을 수행 할 수 있도록 한다.

3. 교재 및 참고문헌

주교재	관광서비스/ 신우성/ 백산출판사/ 2012
부교재	관광서비스론/ 권혁률/ 현학사/ 2012

4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용

주별	강의(실습·실기·실험) 내용	과제 및 기타 참고사항
제 1 주	강의주제: 서비스 강의목표: 서비스의 어원, 정의, 특성 등 개념을 설명 할 수 있다. 강의세부내용: 서비스의 특성을 이해하고, 서비스 분류체계와 서비스 전달방법을 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제 2 주	강의주제: 관광서비스 강의목표: 관광서비스의 개념 및 특성을 설명 할 수 있다. 강의세부내용: 관광서비스의 개념 및 특성 및 관광상품과 서비스의 관계 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제 3 주	강의주제: 고객과 서비스 강의목표: 고객의 개념 및 서비스의 존재방식을 설명 할 수 있다. 강의세부내용: 고객의 개념, 고객들의 요구와 기대, 고객의 서비스 기대모델 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제 4 주	강의주제: 고객만족 강의목표: 고객가치와 고객만족을 설명 할 수 있다. 강의세부내용: 고객만족의 구성요소, 고객만족서비스 프로세스, 고객만족 측정에 대해 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제 5 주	강의주제: 고객만족경영 강의목표: 고객만족경영의 개념, 고객만족경영전략, 고객만족마케팅을 설명 할 수 있다. 강의세부내용: 고객의 평생가치, 고객만족, 고객의 니즈와 기대, 고객만족서비스 경영체계 학습 수업방법: 강의 및 토론	* 관광서비스의 고객만족 서비스 성공사례와 실패 사례 조사
제 6 주	강의주제: 관광서비스 기업의 품질경영 강의목표: 서비스평가, 서비스 품질관리, 서비스 경영전략을 설명 할 수 있다. 강의세부내용: 서비스 품질의 결정요소, 5개 차원의 SERVQUAL, 서비스 품질평가 과정, 서비스 품질평가 갭 모델 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제 7 주	강의주제: 접객서비스 관리 강의목표: 서비스 접점, 고객응대서비스, 고객방문서비스, 고객의 불평·불만서비스를 수행 할 수 있다. 강의세부내용: 서비스 접점의 결정적 순간, 서비스접점의 형태 및 특성, 고객응대서비스, 고객방문서비스, 불평·불만서비스 서비스 학습 수업방법: 강의 및 팀티칭	
제 8 주	중 간 고 사	

9 주	강의주제: 관광서비스 직원의 이미지 관리 강의목표: 관광서비스 직원의 기본정신, 몸가짐, 이미지 관리를 수행할 수 있다. 강의세부내용: 서비스직원의 기본정신, 정신자세, 몸가짐, 이미지 관리 학습 및 실습 수업방법: 강의 및 실습(역할극), 팀티칭	
제10 주	강의주제: 인사서비스 강의목표: 관광서비스에 적절한 인사의 태도 및 자세, 인사예절 등을 수행할 수 있다. 강의세부내용: 인사의 종류 및 방법, 동·서양의 인사예절, 호감 가는 인사요령 학습 및 실습 수업방법: 강의 및 실습(역할극), 팀티칭	
제11 주	강의주제: 언어서비스 강의목표: 바른 대화서비스, 대화의 요령, 바른 호칭과 경어, 소개 서비스를 수행할 수 있다. 강의세부내용: 대화의 기본예절, 대화의 요령, 소개시의 에티켓 및 소개시의 악수 학습 및 실습 수업방법: 강의 및 실습(역할극), 팀티칭	
제12 주	강의주제: 호텔서비스 강의목표: 호텔객실서비스, 프론트 현관서비스, 호텔식음료서비스 등을 설명할 수 있다. 강의세부내용: 호텔객실서비스의 프론트 오피스 서비스, 체크인/체크아웃서비스, 도어서비스, 벨서비스, 식음료서비스 학습 수업방법: 강의 및 토론	* 호텔기업, 여행기업, 항공기업 등 관광기업의 서비스경영 조사
제13 주	강의주제: 여행서비스 강의목표: 여행정보서비스, 여행안내서비스, 수속서비스 등을 설명할 수 있다. 강의세부내용: 여행업의 기능, 정보, 안내, 예약, 수배, 수속 등의 여행서비스 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제14 주	강의주제: 항공서비스 강의목표: 항공상품과 판매서비스, 출입국서비스, 공항서비스, 체크인 카운터 서비스 등을 설명할 수 있다. 강의세부내용: 공항서비스, 출입국안내서비스, 기내객실서비스 등의 항공서비스 학습 수업방법: 강의 및 토론	
제15 주	기 말 고 사	

5. 성적평가 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)반적인 관광서비스를 탐색하여 실제 서비스 현장에서 필요한 실무기술을 수행할 수 있도록 서비스의 개념 및 특성을 인지할 수 있다.
- 2)표정, 인사, 동작, 용모와 복장, 커뮤니케이션, 고객 응대요령 등 외적인 이미지 메이킹을 훈련하고 실습을 통하여 자기학습의 기회를 제공할 수 있다.
- 3)서비스 현장에서 필요로 하는 서비스 화법, 전화응대요령, 고객 유형별 응대 요령을 수행하여 관광서비스에 적절한 역량을 개발할 수 있다.

-토론 :

- 1)관광기업의 서비스경영 성공사례와 실패사례를 분석하여 발표하고 팀별 토론을 할 수 있다.
- 2)교수자와 학습자 간의 상호작용을 촉진할 수 있는 효과적인 방법으로 의사소통의 기술 향상과 다른 사람의 의견을 듣고 대응하여 학습자 참여증진을 향상시키는 토론을 할 수 있다.

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 정기평가 기간 : 8주차, 15주차
- 과제평가(레포트 및 수시평가) 기간 : 5주차, 12주차
- 성적확인 및 이의신청기간 : 종강일 이후 12일차 ~ 14일차 (3일간)
- 2018년 8월 학위예정자 수강 가능

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)