

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 [과제포함]	기자재 [보조교구]
1	1] 강의제목: 오리엔테이션 2] 강의주제: 서비스의 기본개념 이해 3] 강의세부내용: ① 서비스의 개념 ② 서비스의 특성 ③ 서비스의 분류	강의 질의/응답	주교재 51-94P	Beam Project
2	1] 강의제목: 서비스 및 서비스산업의 본질 2] 강의주제: 서비스의 중요성과 서비스산업의 전망 3] 강의세부내용: ① 서비스의 본질 및 목적과 대상 ② 서비스산업의 전망 ③ 서비스산업의 과제	강의 질의/응답	주교재 94-110P	Beam Project
3	1] 강의제목: 관광서비스의 이해 2] 강의주제: 서비스와 Hospitality 3] 강의세부내용: ① 관광서비스의 기본 개념 ② 관광서비스의 태도적 측면 ③ 관광서비스의 업무적 측면	강의 질의/응답	주교재 235-261P	Beam Project
4	1] 강의제목: 관광서비스 관리 2] 강의주제: 관광서비스 전략 3] 강의세부내용: ① 관광서비스 비즈니스 ② 관광서비스 전략의 내용 ③ 관광서비스 시스템 구축  <b>*과제제출 : 고객만족서비스 성공사례조사</b>	강의 질의/응답	주교재 285-334P	Beam Project
5	1] 강의제목: 관광서비스 상품의 이해 2] 강의주제: 관광서비스상품의 체계 및 유형 3] 강의세부내용: ① 관광서비스상품의 라이프사이클 ② 관광서비스상품의 특성 ③ 관광서비스상품의 유형 (호텔업·여행업·외식업서비스) ④ 관광서비스상품 마케팅	강의 질의/응답	주교재 335-356P	Beam Project
6	1] 강의제목: 관광서비스 품질의 이해 2] 강의주제: 관광서비스 품질경영 3] 강의세부내용: ① 관광서비스 품질의 개념 ② 관광서비스 품질의 특성 ③ 관광서비스 품질관리 ④ 관광서비스 품질경영	강의 질의/응답	부교재 175-196P	Beam Project
7	중 간 고 사			

주	강 의 내 용	수업방법	학습자료 [과제포함]	기자재 [보조교구]
8	1] 강의제목: 관광서비스 종사원의 이해 2] 강의주제: 관광서비스 종사원의 자세 3] 강의세부내용: ① 관광서비스 종사원의 기본정신 ② 관광서비스 종사원의 기본자세	강의 질의/응답	주교재 139-234P	Beam Project
9	1] 강의제목: 고객 커뮤니케이션의 이해 2] 강의주제: 고객 커뮤니케이션 3] 강의세부내용: ① 커뮤니케이션의 정의 ② 고객 커뮤니케이션의 과정 ③ 고객 커뮤니케이션의 방법	강의 질의/응답	주교재 196-212P	Beam Project
10	1] 강의제목: 관광서비스 접점의 이해 2] 강의주제:接客서비스의 기본 3] 강의세부내용: ① 관광서비스 접점의 개념/중요성/유형 ②接客서비스의 기본 ③接客서비스의 실천전략  <b>*과제제출 :관광서비스 품질향상 방안(업종별)</b>	강의 질의/응답	주교재 262-284P 부교재 127-152P	Beam Project
11	1] 강의제목: 관광서비스상품의 판매 이해 2] 강의주제: 관광서비스상품 판매의 기본 3] 강의세부내용: ① 관광서비스상품 소비자 행동 ② 관광서비스상품 소비자 구매의사결정 ③ 관광서비스상품 판매 및 시장분석	강의 질의/응답	부교재 230-287P	Beam Project
12	1] 강의제목: 관광서비스 고객만족의 이해 2] 강의주제: 고객만족 서비스 3] 강의세부내용: ① 고객서비스의 개념 및 환경 ② 고객만족의 개념 및 의의 ③ 충성고객서비스	강의 질의/응답	주교재 357-400P 부교재 153-174P	Beam Project
13	1] 강의제목: 관광서비스 유형별 특성 이해(1) 2] 강의주제: 호텔업 서비스의 특성 3] 강의세부내용: ① 호텔종사원의 기본接客 서비스 ② 호텔종사원의 인사법 ③ 호텔 고객 불평처리 방법 ④ 호텔서비스품질 향상방안	강의 질의/응답	주교재 139-234P	Beam Project
14	1] 강의제목: 관광서비스 유형별 특성 이해(2) 2] 강의주제: 여행업 및 외식업 서비스의 특성 3] 강의세부내용: ① 여행안내서비스 ② 외식업체의 고객서비스 ③ 여행업 및 외식업 서비스 품질향상 방안	강의 질의/응답	주교재 139-234P	Beam Project
15	기 말 고 사			