

결	전공주임	교학부장
재		

# 수업계획서

< 2016학년도 8월 22일 ~ 12월 11일 >

1. 강의개요							
학습과정명	관광품질 관리론	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3시간	강 의 실		수강대상	관광경영학	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스를 통한 관광산업의 이해와 관광객을 효율적으로 유치하기 위한 전략적 접근의 이해</li> <li>- 관광품질관리를 통해 고객만족도를 높이는 과정과 방법을 이해함</li> <li>- 관광에 접목해 서비스품질과 관광기업들의 경영전략 파악 및 고객요구에 대처방법 학습</li> <li>- 관광서비스품질을 향상시키기 위한 마케팅전략을 이해하고, 고객 분석과 대고객 문제해결 능력을 배양함</li> <li>- 세계화, 정보화시대 부응하여 미래지향적인 관광전문가를 양성함</li> </ul>							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	관광서비스의 이해	저자	도미경	출판사	백산출판 사	출판년도	2010
부교재(참고문헌)		저자		출판사		출판년도	
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광 서비스의 이해</li> <li>- 서비스의 개념</li> <li>- 서비스산업의 중요성</li> <li>- 서비스산업의 성장요인(토론주제)</li> <li>- <b>수업방법 : 강의 및 질의/응답</b></li> </ul>				교재 P 15-P44 빔 프로젝트	
	2						
	3						
제 2 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광서비스의 개념과 구성</li> <li>- 관광서비스의 개념</li> <li>- 서비스의 구성 (토론주제)</li> <li>- <b>수업방법 : 강의 및 질의/응답</b></li> </ul>				교재 P45-P72 빔 프로젝트 <b>과제: 1차 과제 공지</b> <b>관광서비스 불평사례</b>	
	2						
	3						
제 3 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광서비스의 특징과 분류</li> <li>- 관광서비스의 특징</li> <li>- 서비스의 분류체계(토론주제)</li> <li>- <b>수업방법 : 강의 및 질의/응답</b></li> </ul>				교재 P73-108 빔 프로젝트	
	2						
	3						
제 4 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광서비스의 고객</li> <li>- 고객의 개념</li> <li>- 고객의 권리</li> <li>- 내부고객과 직장생활</li> <li>- <b>수업방법 : 강의 및 질의/응답</b></li> </ul>				교재 P109-P154 빔 프로젝트	
	2						
	3						
제 5 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 참가자와 종사원</li> <li>- 관광서비스종사원의 개념</li> <li>- 관광서비스종사원의 조건</li> <li>- 내부고객 만족을 위한 시스템</li> <li>- <b>수업방법 : 강의 및 질의/응답</b></li> </ul>				교재 P155-P190 빔 프로젝트	
	2						
	3						
제 6 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광서비스의 고객만족과 감동</li> <li>- 고객만족의 개념</li> </ul>				교재 P191-234 빔프로젝트	
	2						

	3	- 감동서비스(토론주제) - 고객만족(CS)서비스의 시스템 <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 7 주	1	- 기대의 개념	교재 P235-260 교재 P191-234 <b>과제 제출</b>				
	2	- 관광서비스의 기대관리 - 고객기대의 이해(토론주제)					
	3	<b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 8 주	1	<b>중 간 고 사</b>					
	2						
	3						
제 9 주	1	- 관광서비스의 품질	교재P261-P292 빔프로젝트				
	2	- 서비스품질의 결정 - 서비스품질 모형					
	3	- 전사적 서비스 품질경영(토론주제) <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 10 주	1	- 관광서비스의 점점관리	교재P293-P332 빔프로젝트 <b>수시평가 : 고객감동 서비스 사례</b>				
	2	- 고객접점의 개념 - 종사원의 점점서비스 자세					
	3	- 서비스접점의 유형 <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 11 주	1	- 관광서비스의 불만,불평	교재 P333-P352 빔프로젝트				
	2	- 고객불평 불만의 의미 - 관광불편신고					
	3	- 사례연구 및 발표 <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 12 주	1	- 여행서비스 불편신고	교재P353-P390 빔프로젝트				
	2	- 숙박서비스 불편신고					
	3	- 기타 불편신고 <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 13 주	1	- 점점서비스 실제	교재P391-P418 빔프로젝트				
	2	- 고객응대 - 전화응대					
	3	- 서비스 실무 <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 14 주	1	- 관광서비스 품질인증	교재P419-P442 빔프로젝트				
	2	- 관광관련 인증제도 - 기타 인증제도					
	3	- 서비스 품질평가 및 측정 <b>- 수업방법 : 강의 및 질의/응답</b>					
제 15 주	1	<b>기말고사</b>					
	2						
	3						
<b>5. 성적평가 방법</b>							
중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	기타	합계	비고
30%	30%	10%	20%	5%	5%	100%	
<b>6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)</b>							
- 강의 70%, 질의/응답 10%, 발표 및 토론 20%							
강의, 토론, 발표, 질의응답, 다양한 시청각 자료							
다양한 사례중심 강의로 이해력 증진							

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 강의오리엔테이션 : 관광정보분석 강의 소개와 주차별 강의내용 및 운영에 관한 주의사항 전달
- 강의자료 관련 공지 : 서울호서교육정보시스템(HEMS) 사용요령 안내 및 강의자료 활용방법 숙지
- 강의교재 관련 공지(강의계획서에 따른 주교재와 부교재 활용방법 설명)
- 성적평가 관련 공지(중간고사, 기말고사, 출석, 과제물, 수시평가, 수업참여도 평가 등)
- 직장인, 만학도들이 많음을 감안하여 흥미와 관심유발을 위해서 다양한 사례중심 강의를 필요하며 학생들의 눈높이에 맞는 강의 기법을 구사 해야 함.
- 이론도 중요하지만 학위를 취득 함으로써 얻을 수 있고 성취를 할 수 있는 비전제시도 중요함.

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)