

수업계획서

결	전공주임	교학부장
재		

< 2018학년도 3월 12일 ~ 6월 23일 >

1. 강의개요							
학습과정명	호텔현관객실실무	학점	3	교강사명	교강사 전화번호		
강의시간	3	강의실		수강대상	관광경영전공 (관광전문학사)	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> - 본 교과목은 호텔의 첫인상이라 할 수 있는 현관업무의 중요성과 전반적인 이해에 목표를 둠 - 호텔에서 가장 중요한 매출상품인 객실과 프론트업무에 대한 이해와 실무를 학습함 - 일반적인 호텔산업의 개요와 호텔숙박환경의 변화 등에 대한 기초적 이해와 현관에서의 업무 및 객실관리 업무, 호텔전산 관리시스템 및 고객만족 서비스 등에 대해 학습함 - 호텔현관·객실실무 수업을 통해 호텔의 주요 부서인 현관과 객실 부문에서 호텔서비스를 제공할 수 있는 능력을 배양하고 실무 지식을 겸비하도록 함 							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	호텔객실실무론	저자	전홍진外	출판사	현학사	출판년도	2014
부교재(참고문헌)	호텔현관과 객실업무	저자	최복수	출판사	대왕사	출판년도	2006
4. 주차별 강의(실습실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 호텔객실 기본이론 - 강의목표 : 호텔과 객실의 기본적인 이해 - 세부내용 : 				<ul style="list-style-type: none"> - 강의교재 - 유인물 - 시청각자료 	
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 호텔의 개념 및 유형 - 호텔객실상품의 개념과 특성 					
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 객실의 요금관리 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 					
제 2 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 호텔객실의 분류 - 강의목표 : 호텔객실의 유형과 분류기법 이해 - 세부내용 : 				<ul style="list-style-type: none"> - 강의교재 - 유인물 - 시청각자료 - 과제공지:호텔업 현관객실 등급평가 실태조사(내용구 성,적절성,이해도 평가) 	
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 규모에 의한 분류 - 용도에 의한 분류 					
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 위치에 의한 분류 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 					
제 3 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 호텔객실의 요금 - 강의목표 : 호텔객실의 요금기준 이해 - 세부내용 : 				<ul style="list-style-type: none"> - 강의교재 - 유인물 - 시청각자료 	
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 공표요금 : 정상요금 - 특별요금 : 할인요금 					
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 추가요금 : 부가요금 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 					
제 4 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 프론트오피스 				<ul style="list-style-type: none"> - 강의교재 - 유인물 - 시청각자료 	
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 강의목표 : 호텔프론트오피스의 업무와 이해 					
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 세부내용 : - 객실부의 조직 					

		<ul style="list-style-type: none"> - 프런트 오피스의 개요 - 프런트 오피스의 중요성 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 5 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 호텔객실부서 - 강의목표 : 호텔객실부서의 조직과 업무구분 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 당직지배인의 업무 - 객실예약실의 업무 - 나이트 클럭의 업무 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	<ul style="list-style-type: none"> -강의교재 -유인물 -시청각자료
	2		
	3		
제 6 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 유니폼서비스 - 강의목표 : 유니폼서비스와 포지션별 업무 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 벨맨의 업무 - 도어맨의 업무 : 발렛파커의 업무 - G.R.O. 의 업무 - 수업방법 : 현장답사 	호텔현장답사
	2		
	3		
제 7 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : Executive Floor - 강의목표 : Executive Floor의 성격과 업무이해 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - Executive Floor의 개념과 특징 - Executive Floor Lounge의 운영 - Executive Floor 직원의 주요업무 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	<ul style="list-style-type: none"> -강의교재 -유인물 -시청각자료
	2		
	3		
제 8 주	1	중간고사	(필답고사:총30점) 객관식15점+ 단답식6점+서술식9점
	2		
	3		
제 9 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 하우스키핑 서비스-1 - 강의목표 : 호텔객실정비부서와 업무이해 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 하우스키핑의 개요 - 하우스키핑의 기능별 직무 분담 - 하우스키핑의 직원직무 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	<ul style="list-style-type: none"> -강의교재 -유인물 -시청각자료
	2		
	3		
제 10 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 하우스키핑 서비스-2 - 강의목표 : 호텔객실정비부서와 업무이해 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 객실과 욕실청소 - Turn Down Service - 고객을 대하는 예절 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	<ul style="list-style-type: none"> -강의교재 -유인물 -시청각자료 -수시평가:수업내용에 대한 이해도 평가(퀴즈형 객관식 5문항)
	2		
	3		
제 11 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : Laundry - 강의목표 : Laundry 부서의 조직과 업무 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - Laundry 부서의 개념 - Laundry 서비스와 표준에 관한사항 - Laundry 부서의 업무내용 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	<ul style="list-style-type: none"> -강의교재 -유인물 -시청각자료
	2		
	3		
제 12 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : Mini Bar - 강의목표 : Mini Bar의 중요성과 업무 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 미니바의 개념 	<ul style="list-style-type: none"> -강의교재 -유인물 -시청각자료
	2		

	3	<ul style="list-style-type: none"> - 미니바의 중요성 - 미니바 업무의 내용 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 13 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : Lost & Found - 강의목표 : 분실물과 유실물 관리 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 분실물의 정의 / 유실물과의 차이 - 분실물과 유실물의 관리절차 - 분실문의 처리방법과 규정 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	<ul style="list-style-type: none"> - 강의교재 - 유인물 - 시청각자료
	2		
	3		
제 14 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 객실판매촉진 - 강의목표 : 호텔객실의 판매촉진 방법 - 세부내용 : <ul style="list-style-type: none"> - 객실 Marketing & Sales - 객실판매 운영현황 - 국제 관광호텔 객실 이용 현황 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 - 수업기여도평가: 학습자의 수업태도, 발표 및 토론(질의/응답)의 논리성과 수업이해도 등 평가 	<ul style="list-style-type: none"> - 강의교재 - 유인물 - 시청각자료
	2		
	3		
제 15 주	1	기말고사	(필답고사:총30점) 객관식15점+ 단답식6점+서술식9점
	2		
	3		

5. 성적평가 방법

중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	수업기여도	합계
30 %	30 %	10 %	20 %	5 %	5 %	100 %

6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)

- 강의 70%, 질의/응답 10%, 발표 및 토론 20%

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 강의 오리엔테이션 : 호텔현관객실실무 강의에 대한 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, 수업참여도 평가 등

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)