

## 2019년도 2학기 KOCW 강의계획서

### 한서대학교 교육혁신원

#### 개발 계획 및 전략

과목명	관광서비스관리론
강의목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 최근 산업에서 중요성이 부각되고 있는 관광서비스에 대하여 포괄적인 이해와 지식을 습득한다.</li> <li>- 다양한 역량이 강화되어 있는 관광서비스 인력을 양성하고, 특화된 관광서비스 전문가를 육성하는데 목표를 둔다.</li> <li>- 관련 산업을 뒷받침할 수 있는 관광서비스 산업에 필요한 종사원 양성을 교육목표로 한다.</li> </ul>
강좌개발 계획 및 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다양한 관광서비스 종사원의 역할과 업무를 사례를 통해 익힌다.</li> <li>- 상황에 따른 관광서비스 종사원의 업무를 이론을 통해 익히다.</li> <li>- 여러 상황에서의 대처방법과 필요한 역량을 이론과 실제를 간접체험하며 학습한다.</li> <li>- 업무현장에서 있을 수 있는 상황들을 현장감 있게 동영상, PPT등을 활용하여 강의함으로써 강의 만족도를 높이고 전달력을 향상시킨다.</li> </ul>
공개강의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 관광서비스 종사원으로써 갖추어야 할 역할들에 대한 강의는 관련 학과 뿐만 아니라 취업을 앞둔 모든 학생들이 수강이 가능하다. 이에 대상 수강생의 범위가 넓으며 수강가능 학생의 폭이 다양해서 공개강의에 매우 적합하다.</li> </ul>
강좌 활용계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공개강좌 등록</li> <li>- 블렌디드 러닝 교육방법 적용</li> <li>- 사이버 강좌 개설 추진</li> <li>- 역전학습 운영</li> </ul>

#### 세부 개발 계획서

교과목코드	과목명	관광서비스	
차시	강의주제	강좌 운영방법 (온라인 학습활동 / 평가방법 / 학습자료 등)	비고
1	오리엔테이션	PPT 강의	
2	서비스의 개념과 특성	PPT 강의	

3	서비스의 경제학적 사고	PPT 강의	
4	서비스의 생산관리	PPT 강의	
5	서비스품질관리	PPT 강의	
6	서비스의 제품과 가격계획	PPT 강의	
7	설비 및 시설입지관리	PPT 강의	
8	중간고사	PPT 강의	
9	서비스마케팅과 커뮤니케이션	PPT 강의	
10	서비스업의 홍보관리 및 커뮤니케이션 전략	PPT 강의	
11	고객관리	PPT 강의	
12	관광서비스업의 조직행동관리	PPT 강의	
13	관광서비스 조직의 집단관계	PPT 강의	
14	서비스현장요원관리	PPT 강의	
15	총정리	PPT 강의	