

## 2019년도 2학기 KOCW 강의계획서

### 한서대학교 교육혁신원

#### 개발 계획 및 전략

과목명	서비스관리론
강의목표	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스매니지먼트에 대한 경영관리 이론을 습득한다.</li> <li>- 관광서비스 기업의 핵심상품을 비롯해 기업문화, 전략관리, 품질관리, 고객분석 및 인사관리, 조직관리, 영업관리, 촉진관리 등 전반적인 경영관리 분야에 대해 체계적으로 학습한다.</li> <li>- 실무경험을 바탕으로 현장에서 갖추어야 할 다양한 전문지식을 습득한다.</li> </ul>
강좌개발 계획 및 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 다양한 서비스관리의 사례들을 사례를 통해 익힌다.</li> <li>- 실무경험을 바탕으로 실무와 이론을 중심으로 서비스관리론을 학습한다.</li> <li>- 체계적인 관리방식과 바람직한 성과에 대한 기준을 제시하며 4차 산업혁명의 급변하는 변혁속에 새로운 관리방식을 학습한다.</li> <li>- 업무현장에서 있을 수 있는 상황들을 현장감 있게 동영상, PPT등을 활용하여 강의 함으로써 강의 만족도를 높이고 전달력을 향상시킨다.</li> </ul>
공개강의 적합성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 4차산업혁명시대의 다양한 분야가 융복합되어 있는 서비스관리론에 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	서비스관리론	
차시	강의주제	강좌 운영방법 (온라인 학습활동 / 평가방법 / 학습자료 등)	비고
1	오리엔테이션	PPT 강의	
2	서비스란	PPT 강의	

3	고객과 서비스	PPT 강의	
4	고객만족 서비스경영	PPT 강의	
5	서비스의 품질관리와 경영전략	PPT 강의	
6	서비스요원의 마음가짐	PPT 강의	
7	서비스요원의 몸가짐	PPT 강의	
8	중간고사	PPT 강의	
97	이미지와 표정서비스	PPT 강의	
10	인사서비스	PPT 강의	
11	내객응대서비스	PPT 강의	
12	고객방문서비스	PPT 강의	
13	바른언어서비스	PPT 강의	
14	전화응대서비스	PPT 강의	
15	총정리	PPT 강의	