

# 강의계획서

2021학년도 2학기

교수학습센터

교과목명	서비스평가실무						
담당교수	김관식	휴대폰		이메일			
이수구분	전공선택	교과목구분	전공핵심	학점(시수)	3(3)		
진출분야(직업군)		대학 핵심 역량 비중 (100점)	전문직무	창의성	문제해결	협업	인성
직무							
수업목표	환대산업에서 기업은 고객만족과 함께 고객서비스의 중요성이 강조되고있다. 기업이 고객을 위한 서비스품질수준 유지와 제공은 매출향상과 고정고객 확보차원에서 항상 관리되어야 한다. 따라서 본 교과목에서는 환대산업의 서비스품질 향상을 위하여 서비스평가를 직접실습과 이론을 통하여 서비스 마인드 확립을 할 수있음을 목표로 한다.						
교재	[주교재]		상담시간	월	10:00 ~ 12:00		
	서비스평가사실무[김진수][백산][2020]			화			
	[참고도서]			수			
				목			
				금			
장비 및 도구	빔프로젝트, 노트북						
재료 및 자료	주교재						
평가계획							
평가항목	평가내용			평가방법	평가시기	평가비중 (100%)	
수행평가	서비스와 고객에 대한 서비스 평가의 정의를 이해할 수 있다.			서술형시험	5	10	
	서비스 평가와 사례			발표법	12		
중간고사	서비스의 정립, 서비스 심리학, 비즈니스에티켓			서술형시험	8	30	
기말고사	서비스평가사, 서비스 모니터링			서술형시험	15	30	
출석평가	- 학칙 및 규정에 따름					10	
사이버강의	1강~14강				14	20	
교수학습계획							
교수학습법	강의중심수업(강의)		토론중심수업(토론)		플립 러닝		

## ▣ 주차별 강의계획 ▣

주차	학습목표	주요 학습내용	비고
1주	서비스맨으로서 필요한 서비스에 대한 정립을 할 수 있다.	오리엔테이션 서비스의 기본이야기	
2주	조직 내에서 비전을 주는 서비스 리더로서 발전할 수 있도록 리더십의 요건과 구성 요소에 대해 학습한다.	프로페셔널 서비스맨 호감을 갖게하는 첫인상	
3주	감성 서비스를 제공하기 위해서 우리가 만나는 고객의 여러 가지 유형의 심리적 특성을 이해할 수 있다.	서비스 심리학	
4주	깨진 유리창의 여러 가지 사례를 통해, 회사 내 외부적으로 깨진 유리창이 무엇인지에 대해 생각해 볼 수 있다.	진정성있는 인사의 매력 깨진 유리창의 법칙	
5주	회사의 이미지를 위해 필요한 비즈 매너를 익힐 수 있다.	기본적인 비즈니스 매너와 에티켓	
6주	고객 접점 서비스의 유래와 성공사례를 알 수 있다.	고객접점의 법칙	
7주	. 올바른 전화 걸기와 받기의 프로세스와 적절한 용어를 습득할 수 있다.	전화 커뮤니케이션 분노한 고객관리	
8주	[중간고사]	[중간고사]	
9주	고객으로 위장하여 서비스 미스터리 쇼핑장소를 방문하여 일상적인 운영 상황에서 비밀리에 서비스와 메뉴 시설 점검 및 수준을 평가를 이해할 수 있다.	서비스평가사(미스터리쇼퍼)의 이해	
10주	다양한 부문에서 수요가 있으나 전문 인력이 부족한 상태이므로 전망은 밝은 편이다. 이미 선진국에서는 대중화되어 있는 미스터리 쇼퍼의 역할은 더욱 커질 전망을 이해할 수 있다.	미스터리 쇼핑 사례와 전망	
11주	서비스 품질을 관찰하는 행위에 대하여 이해할 수 있다.	서비스 모니터링과 고객만족도 조사	
12주	서비스평가사들의 가치를 높이는 체크리스트 작성법을 이해할 수 있다.	서비스평가사들의 가치 MMS를 활용한 체크리스트 작성	
13주	고객과 종사원 역할을 조별로 시나리오를 작성하여 실습하면서 잘된점과 잘못된 점을 서로 평가하여 볼 수 있다.	접점별 서비스평가 례플레잉	
14주	호텔별 체크리스트 사례 실습할 수 있다.	호텔서비스 평가	
15주	[기말고사]	[기말고사]	

성취수준	교과목의 학습목표에 따른 학습내용을 이해하고 수행할 수 있는 정도 A+ : 15%이내, A(A+포함) : 35%이내, A~B : 75%이내
공지사항	- 수강 교과목의 성적이 C+~D*인 경우에는 취득학점을 취소하고 재수강 신청이 가능합니다. - 학사일정에 의한 대학휴강, 담당 교수자의 개인휴강은 보강으로 수업을 진행합니다. - 성적 열람 후 해당 과목의 성적 이의신청을 담당교수님께 신청할 수 있습니다.
장애학생 지원안내	본 교과목을 수강하는 장애학생은 수업에 별도 도움이 필요한 경우 장애학생지원센터(031-467-4729)로 필요한 도움을 요청 (예 : 청각-효과적인 학습 효과를 위해 교수와 가장 가깝게 좌석 배치& 지체장애 및 지적장애 등-시험시간 연장 등 )