

10월 부산 해외취업 아카데미 특별반(관광서비스) 교육 커리큘럼 안내

차수	일시	주제	세부 내용	강사
1차시	9/27(금) 오후 4~7시	Hospitality 산업의 이해	1. 서비스의 이해 : 서비스의 의미와 개념, 특성/Hospitality산업의 변화에 대한 이해 및 대처 2. 서비스 품질관리 : 서비스품질(SERVQUAL)의 특성, 서비스 품질측정 모형에 따른 품질 관리에 대해 학습 3. 고객의 이해 : 고객의 역할과 고객 기대관리에 중요성을 학습하고 고객 종류, 고객 분류, 고객 관리에 대해 학습함	김상문 교수
2차시	10/4(금) 오후 4~7시	CS실무	1. 서비스 종사자의 기본 : 서비스 종사자의 서비스 마인드와 몸가짐, 이미지 관리에 대해 학습 2. 서비스 접점관리 : 고객 면대면 서비스의 핵심인 MOT 관리 프로세스와 기법 학습 3. 고객만족서비스 실무 : 기업의 CS성공사례와 실패사례를 조사하여 고객 만족서비스 실무에 적용	김상문 교수
3차시	10/11(금) 오후 4~7시	서비스 분야 영어 면접 전략	추후 업데이트 예정	Effy Lee
4차시	10/18(금) 오후 4~7시	취업 선배 경험담 발표	해외취업 수기 : 해외 호텔 구직 공고 찾아보기, 해외 구직 시 생길 수 있는 돌발 상황 대처법, 근무 국가 선택 시 고려할 점 등	고안나 멘토
5차시	10/25(금) 오후 4~7시	1:1 모의면접(영어)	1:1 모의 면접	Effy Lee