

강 의 계 획 서

교과목	서비스매너		구분	이론3 - 실습0	학점	3	담당	
과정		저자	조인환	출판사	대왕사	교재명	국제매너	
학습 목표	<ul style="list-style-type: none"> - 국제화 시대에 맞는 글로벌 매너를 생활화하고 서비스의 개념을 이해 - 고객접점에서의 서비스의 중요성을 인식하고 항공서비스 전문인에 필요한 자질과 감각 습득 - 각 분야별 필요한 국내외 전문적인 서비스매너를 배우고 익혀서 관광산업에서 최상의 서비스맨 양성 							
주	강의일자	학습주제	강 의 내 용	평가방법 및 내용	학습준비물	비고		
1		매너와 에티켓	<ul style="list-style-type: none"> - 매너와 에티켓의 정의와 어원 - 글로벌 서비스 매너 - 동양의 문화 예절 - 서양의 문화 예절 	강의 질의/응답	주 p15-P28 부1 p14-36 부2 p13-59			
2		매너의 기본	<ul style="list-style-type: none"> - 호감있는 표정 연출법 - 인사의 정의 및 유래 - 상황별 인사법 - 외국의 인사예절 	강의 질의/응답	주 p29-70 부1 p317-322 부2 p63-82			
3		커뮤니케이션 매너	<ul style="list-style-type: none"> - 바른대화자세 - 경청 매너 - 계급에따른 호칭 - 전화 에티켓 <p>과제 : 자기소개서 작성</p>	강의 질의/응답	주 p71-102 부1 p300-31 부2 p145-152	과제 공지 (1차)		
4		해외여행 매너	<ul style="list-style-type: none"> - 출입국 서류 작성 - 공항 체크인 및 보안 - 입출국 CIQ절차 - 여행지의 현지 매너 	강의 질의/응답	주 p103-117 부2 p301-312			
5		항공기내에서의 매너 1	<ul style="list-style-type: none"> - 기내 안전벨트와 기내 방송 - 기내설비 및 화장실 사용요령 - 기내시간 효율적으로 이용하는법 	강의 질의/응답	주 p119-128			
6		항공기내에서의 매너 2	<ul style="list-style-type: none"> - 기내 면세품 구입과 영화상영 - 중간기착지 정보, 시차극복 - 목적지 교통편 탑승상식 및 정보 	강의 질의/응답	부2 p302-311			
7		호텔이용 매너	<ul style="list-style-type: none"> - 호텔 체크인과 룸 사용법 - 부대시설이용 방법과 에티켓 - 호텔 연회장 매너 	강의 질의/응답	주 p52~57 부 p179~185			
8			중 간 고 사					

주	강의일자	학습주제	강의내용	평가방법 및 실습내용	학습준비물	비고
9		레스토랑 매너	- 예약, 테이블 안내 및 착석 - 소지품, 웨이터와 소물리에 - 집기류 바른 사용방법 - 요리종류별 매너	강의 질의/응답	주 p149-205 부2 p13-300	
10		파티매너	- 만찬회 - 사교파티(다과회, 가든파티등) - 뷔페의 종류와 매너 - 오찬, 조찬, 런천미팅 과제 : 나라별 국제 매너 차이 비교	강의 질의/응답	주 p207-249 부2 p213-247	과제 공지 (2차)
11		복장매너	- 연미복, 턱시도 착용 매너 - 이브닝과 칵테일 드레스 - 한복의 착용시기와 자세 - 사무실 및 작업실 등의 DRESS CODE	강의 질의/응답	주 p251-269 부2 p93-129	
12		방문매너	- 방문시간 에티켓 - 도착 및 대기에 대한 에티켓 - 머무는 시간에 대한 에티켓 - 답방에 대한 에티켓	강의 질의/응답	주 p271-277	
13		공공장소에서의 매너	- 공공장소에서의 인사 - 교통수단에서의 매너 - 공연장 매너(오페라, 음악회 등)	강의 질의/응답	주 p171~200	
14		경조사 매너	- 경사시의 에티켓 - 애사시의 에티켓	강의 질의/응답	주 p295-307 부2 p167-173	
15			기 말 고 사			
참고문헌		<ul style="list-style-type: none"> - 박혜정, 서비스실무, 백산출판사, 2010 - 한국여성교양학회, 글로벌 서비스매너, 신정사, 2010 				
학습평가방법 및 평가내용	중간고사		기말고사		수시(평소) 평가	
	객관식, 주관식		객관식, 주관식		리포트 평가 수업참여도	
성적평가기준 (상대+절대)	출석	중간고사	기말고사	리포트	기타 (수업참여도)	총점
	20%	30%	30%	15%	5%	100%
참고사항	<p>출결관리 : 80%이상만 출석 성적 부여 성적관리 : 상대평가기준(A : 20% 이하, A + B : 60% 이하)의 범위 내에서 결정 [과제물 1차] : 자기소개서 작성 [과제물 2차] : 나라별 국제 매너 차이 비교</p>					