

교재 선정

| 학습과목명 | 교재종별 | 저자명 | 교 재 명 | 출 판 사 | 출판연도 |
|--------------|------|----------|------------|-------|------|
| 항공객실 업무개론 | 주교재 | 이병선 | 항공기객실서비스실무 | 백산출판사 | 2010 |
| | 부교재 | 윤선정 외 1인 | 항공객실업무 | 새로미 | 2009 |

학습과목의 강의계획서

| 주 | 강 의 내 용 | 수업방법 | 학습자료 [과제포함] | 기자재 [보조교구] |
|---|--|-------------|---|---------------------------------|
| 1 | 1] 강의제목 : 객실승무원에 대한 이해 2] 강의주제 : 객실승무원의 책임과 임무 3] 강의세부내용 : ① 오리엔테이션 : 강의운영방법 및 강의주차별 내용 ② 객실승무원의 역사 및 책임과 역할 ③ 객실승무원의 요건, 근무형태와 근무할당 | 강의 질의/응답 | 주.p.12~22 부.p.36~63 | 유인물 [강의계획서] |
| 2 | 1] 강의제목 : 항공기 객실에 대한 이해 2] 강의주제 : 항공기 객실의 구조, 등급, 구성 3] 강의세부내용 : ① 항공기의 크기별 객실의 구조 ② 항공기 객실의 등급에 따른 차이점 이해 ③ 항공기 객실의 좌석, 선반, 화장실, 주방 등 배치이해 * 과제-1 : 항공사별 객실승무원 조사분석[특징 및 차별화] | 강의 질의/응답 | 주.p.54~74 부.p.8~33 1차과제공지 | 유인물 Beam Project |
| 3 | 1] 강의제목 : 객실승무원의 서비스 자세 2] 강의주제 : 객실승무원의 고객응대 및 불만처리요령 3] 강의세부내용 : ① 객실승무원의 기본자세 ② 객실승무원의 승객응대요령과 불만처리요령 ③ 다양한 객실서비스업무 사례제시 통한 이해 | 강의 질의/응답 | 주.p.22~45 부.p.63~91 | 유인물 Beam Project |
| 4 | 1] 강의제목 : 항공기 객실서비스에 대한 이해 2] 강의주제 : 기내서비스의 개념과 서비스 구성요소 3] 강의세부내용 : ① 기내서비스의 개념과 특징 ② 기내서비스의 구성요소 ③ 기내서비스와 안전 및 보안서비스 | 강의 질의/응답 | 주.p.78~100 | 유인물 Beam Project [동영상/사진] |
| 5 | 1] 강의제목 : 항공기 기내식음료 서비스의 이해-01 2] 강의주제 : 기내식의 구성과 종류별 서비스 3] 강의세부내용 : ① 항공기 기내식의 역사 및 원칙, 분류, 취급요령 ② 항공기 기내음료의 종류 및 서비스 ③ 항공기 기내주류의 종류 및 서비스 | 강의 질의/응답 | 주.p.104~116 주.p.145~156 주.p.140~184 | 유인물 Beam Project |
| 6 | 1] 강의제목 : 항공기 기내식음료 서비스의 이해-02 2] 강의주제 : 항공기 기내식의 구성과 매너, 제공서비스 3] 강의세부내용 : ① 항공기 기내식사의 종류 및 제공원칙 ② 서양식의 테이블 매너와 메뉴구성 ③ 항공기 기내식사 제공서비스 기법 | 강의 질의/응답 | 주.p.120~144 부.p.185~211 | 유인물 Beam Project |
| 7 | 중간고사 | | | |

| 주 | 강 의 내 용 | 수업방법 | 학습자료 [과제포함] | 기자재 [보조교구] |
|----|--|-------------|--|---------------------------------|
| 8 | 1] 강의제목 : 항공기 기내식음료의 실제 사례 2] 강의주제 : 항공사 식음료서비스매뉴얼 활용을 통한 이해 3] 강의세부내용 : ① 항공사별 기내식의 특성과 차이 이해 ② 항공사별 기내식 제공서비스 기법 숙지 ③ 항공사별 기내식 제공서비스 사례 비교 | 강의 질의/응답 | 항공사 식음료서비스 매뉴얼 | 유인물 Beam Project [동영상/사진] |
| 9 | 1] 강의제목 : 객실업무절차 및 기준-01[비행전업무] 2] 강의주제 : 비행전업무와 이륙전 업무 3] 강의세부내용 : ① 비행준비와 객실브리핑, 비상장비 점검과 서비스준비 ② 승객 탑승 전 업무 : 승객탑승안내, 기내시스템 확인 ③ 승객 탑승 후 업무 : 탑승환영방송 및 Safty Check * 과제-2 : 객실업무절차에 따른 서비스 사례 조사 | 강의 질의/응답 | 주.p.160~187 부.p.94~121 2차과제공지 | 유인물 Beam Project |
| 10 | 1] 강의제목 : 객실업무절차 및 기준-02[비행중업무] 2] 강의주제 : 이륙후 업무의 분류와 절차 3] 강의세부내용 : ① Galley 브리핑과 식음료[F&B] 서비스 ② 헤드폰서비스와 입국서류작성 ③ 기내엔터테인먼트 서비스 | 강의 질의/응답 | 주.p.188-201 부.p.122~133 | 유인물 Beam Project [동영상/사진] |
| 11 | 1] 강의제목 : 객실업무절차 및 기준-03[비행후업무] 2] 강의주제 : 착륙전후의 객실승무원 업무 3] 강의세부내용 : ① 착륙안내방송과 객실[기내]정리 ② 승객입서류확인 및 기내안전점검 ③ DeBriefing : 객실서비스에 대한 상호의견교환 | 강의 질의/응답 | 주.p.201~206 부.p.134~138 | 유인물 Beam Project |
| 12 | 1] 강의제목 : 항공사별 객실업무절차 사례비교 2] 강의주제 : 항공사 객실서비스매뉴얼 활용을 통한 이해 3] 강의세부내용 : ① 항공사별 객실업무절차의 공통점과 차이점 비교 ② 항공사별 객실업무절차와 관련한 토론진행 ③ 객실업무를 통한 승객만족기법 함양 | 강의 질의/응답 | 항공사 객실서비스 매뉴얼 | 유인물 Beam Project [동영상/사진] |
| 13 | 1] 강의제목 : 기내안전업무의 이해 2] 강의주제 : 객실내 안전업무와 비상착륙시 대응요령 3] 강의세부내용 : ① 항공보안과 기내보안업무 이해 및 비상보안장치 숙지 ② 기내 위험물관리와 기내 화재시 대응방법 숙지 ③ 비상착륙과 비상착수, 응급상황 발생시 대응요령 | 강의 질의/응답 | 부.p.214~264 | 유인물 Beam Project |
| 14 | 1] 강의제목 : 도착안내서비스와 출입국절차 안내 업무 2] 강의주제 : 도착 국가별 고지사항 및 입국절차안내 3] 강의세부내용 : ① 북아메리카와 남아메리카 국가들의 출입국절차 안내 ② 아시아와 아프리카, 호주 등의 출입국절차 안내 ③ 유럽국가들의 출입국절차 안내 / 강의총평 | 강의 질의/응답 | 부.p.266~312 | 유인물 Beam Project |
| 15 | 기 말 고 사 | | | |

성적 산출을 위해 사용한 평가 요소 목록

| 학 습 과 목 명 | 평 가 요 소 | 배 점 비 율 |
|------------------------|--|--|
| <p>항공객실업무개론</p> | <p>중간·기말고사 과제물 및 수업참여도 출석율</p> | <p>중간, 기말고사 : 60 퍼센트 과제물 : 20 퍼센트 출석율 : 20 퍼센트</p> |