

결	전공주임	교학부장
재		

# 수업 계획서

< 2017학년도 8월 21일 ~ 12월 08일 >

1. 강의개요							
학습과정명	항공객실서비스 실무	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3	강 의 실		수강대상	항공운항	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> <li>-항공 운송 산업 분야에서 객실 서비스의 이해와 기내 서비스를 위하여 실무 경험 및 항공업무 전반을 학습하여 항공사 객실 승무원으로서 자질과 품격 높은 서비스를 제공하기 위한 과목이다.</li> <li>-항공 객실 서비스 실무(Practice of Cabin Service)는 객실업무, 항공사 업무 그리고 기내 구조와 비행 안전 등의 모든 서비스 업무와 과정을 학습한다.</li> <li>-상황별 고객 응대와 컴플레인의 의미와 중요성을 이해한다. 또한 Role-Playing을 통해 항공 객실 승무원으로서 기본적인 서비스 자세와 업무 등을 수행할 수 있도록 학습한다.</li> <li>-서비스 절차, 내용 및 방법들을 숙지하여 기내의 편안함을 승객에게 제공하여, 항공사 객실 승무원으로서 자질 및 승객들에게 품격 높은 객실 서비스를 제공할 수 있도록 능력을 갖춘다.</li> </ul>							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	항공객실업무	저자	유정윤 외 2인	출판사	현학사	출판년도	2016년
부교재(참고문헌)	항공기내식음료서비스	저자	박혜정	출판사	백산	출판년도	2014년
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-강의주제: 객실승무원의 이해</li> <li>-강의목표: 객실 승무원의 역할과 책임</li> <li>-강의세부내용:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-오리엔테이션</li> <li>-객실승무원의 정의 및 책임</li> <li>-객실승무원의 근무와 직급체계</li> </ul> </li> <li>-수업방법 : 강의/ 질의/ 응답</li> </ul>				빔프로젝터 주교재 pp.11-24 항공사별 관련자료 유인물	
	2						
	3						
제 2 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-강의주제: 객실승무원의 서비스매너</li> <li>-강의목표: 객실승무원의 기본자세</li> <li>-강의세부내용:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-객실승무원의 용모와 복장</li> <li>-객실승무원의 서비스 기본 자세</li> <li>-객실승무원의 승객응대 자세</li> </ul> </li> <li>-수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습</li> </ul>				빔프로젝터 주교재 pp24-27 부교재1 pp217-229 관련 동영상자료 <b>- 과제공지 : 항공사별 객실서비스 사례연구</b>	
	2						
	3						
제 3 주	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-강의주제: 객실구조의 이해</li> <li>-강의목표: 대형기, 중형기, 소형기의 구조</li> <li>-강의세부내용:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-제작사와 항공기의 분류</li> <li>-항공기의 내부 구성</li> <li>-항공기 객실 등급 및 차이점</li> </ul> </li> <li>-수업방법 : 강의/ 질의/ 응답</li> </ul>				빔프로젝터 주교재 pp31-37 부교재2 pp27-31, pp48-122 관련 동영상자료	
	2						
	3						

제 4 주	1	-강의주제: 객실 시설의 이해 -강의목표: 객실 시설 및 시스템 특성	빔프로젝터 주교재 pp58-80 부교재2 pp48-122 실습실 갤러리장비
	2	-강의세부내용: -갤러리 시설과 작동법 -객실 및 화장실 시설과 작동법	
	3	-기타 객실 시설과 작동법 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 5 주	1	-강의주제: 객실 장비의 이해 -강의목표: 객실 안전, 보안 장비의 종류와 작동법	빔프로젝터 주교재 pp38-58 부교재2 pp127-168 소화기
	2	-강의세부내용: -객실 내 화재진압장비 -객실 내 안전, 보안장비	
	3	-객실 내 의료 장비 -수업내용 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 6 주	1	-강의주제: 객실서비스의 이해1 -강의목표: 객실서비스의 종류	빔프로젝터 주교재 pp83-106 부교재1 pp13-84 관련동영상 자료
	2	-강의세부내용: -객실서비스의 분류와 절차 -기내식서비스의 구성과 절차	
	3	-특별기내식의 종류와 서비스 방법 -수업방법 : 강의/ 질의/응답/실습, 세미나진행	
제 7 주	1	-강의주제: 객실서비스의 이해2 -강의목표: 기내식음료서비스	빔프로젝터 주교재 pp106-124 부교재1 pp87-171 다양한 주류(카테일제조)
	2	-강의세부내용: -기내식음료의 종류와 서비스 방법 -알코올 음료의 종류와 특성	
	3	-카테일의 특성과 제조법 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 8 주	1	중간고사	(필기시험:총30점) 객관식20점+주관식10점
	2		
	3		
제 9 주	1	-강의주제: 객실서비스의 이해3 -강의목표: 기내엔터테인먼트와 면세품판매 서비스	빔프로젝터 주교재 pp125-130 관련동영상 자료
	2	-강의세부내용: -기내엔터테인먼트 서비스의 발달과 이해 -기내면세품판매 방법과 주의사항	
	3	-기타 객실서비스의 종류와 절차 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답	
제 10 주	1	-강의주제: 국제선 객실서비스실무1 -강의목표: 이륙 전 업무	빔프로젝터 주교재 pp133-150 부교재2 pp170-176 수시평가
	2	-강의세부내용: -비행 전 준비사항과 객실브리핑 -승객탑승 전 점검 및 서비스준비	
	3	-승객 탑승 시 응대 방법과 비행안전절차 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 11 주	1	-강의주제: 국제선 객실서비스실무2 -강의목표: 비행 중 객실서비스 -강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp151-163 부교재1 pp205-216, pp230-253

	2	-이륙 후 객실서비스의 절차와 기준 -객실서비스 시 올바른 객실승무원의 태도	부교재2 pp177-183
	3	-착륙준비를 위한 안전 및 서비스 절차 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습(롤플레이)	
제 12 주	1	-강의주제: 국제선 객실서비스실무3 -강의목표: 착륙 후 업무 -강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp164-166
	2	-승객 하기안내 및 객실 점검 -서비스 물품, 기내면세품 인수인계	
	3	-객실 Debriefing 내용 및 중요성 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 13 주	1	-강의주제: 국내선 객실서비스실무 -강의목표: 국내선 비행준비 및 객실서비스 -강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp167-175 항공사별 관련자료 유인물 관련동영상 자료
	2	-국내선 이륙 전 업무 -국내선 비행 중 업무	
	3	-국내선 착륙 후 업무 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 14 주	1	-강의주제: 항공지상서비스의 이해 -강의목표: 항공기 출도착 및 운송서비스 -강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp179-209 * 수업기여도평가 -총5점 배점 종합평가 -발표(2점),토론참여(2), 수업태도(1점)
	2	-C.I.Q의 이해와 관련 서류 -수하물의 종류와 취급요령	
	3	-특수고객별 응대 요령 -수업방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습	
제 15 주	1	기말고사	(필기시험:총30점) 객관식20점+주관식10점
	2		
	3		

#### 5. 성적평가 방법

중간고사	기말고사	과제물	출결	기타	합계	비고
30 %	30 %	15 %	20 %	5 %	100 %	

#### 6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)

- 강의 : 교재를 활용한 이론 강의
- 질의 및 응답 : 학습내용 질의에 대한 응답
- 발표 및 토론 : 과제 발표 및 학습 내용 관련 사례 토론
- 실습 및 ROLE PLAY : 관련주차 수업 내용과 관련된 실습 및 ROLE PLAY

#### 7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 강의 오리엔테이션 : 강의에 대한 소개와 주차별 강의내용 안내
- 과제물 제출 및 성적평가 관련 공지
- 서울호서교육정보시스템(HEMS)활용안내

#### 8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)

--