

결	전공주임	교학부장
재		

수업 계획서

< 2017학년도 8월 21일 ~ 12월 08일 >

1. 강의개요							
학습과정명	항공객실업무개론	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3시간	강 의 실		수강대상	항공운항	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> - 객실서비스업무 전반에 관한 이론적 기초지식을 학습하여 실무에 활용할 수 있다. - 객실승무원의 역할과 임무 및 항공기 객실구조 및 설비 등에 대해 체계적인 학습을 하여 객실서비스 업무를 이해하고 수행할 수 있다. - 객실승무원의 자세와 객실승무원으로서 알아야 할 업무규정과 근무규정 등에 관해 숙지한다. - 항공기 탑승 전-중-후에 다양한 객실업무상황을 사례를 통하여 항공서비스 전문인으로서의 갖추어야 할 기본업무지식 및 실무적응 능력 함양한다. 							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	항공기객실서비스실무	저자	이병선	출판사	백산출판사	출판년도	2015
부교재(참고문헌)	항공객실업무	저자	윤선정의1인	출판사	새로미	출판년도	2009
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용			과제 및 기타 참고사항		
제 1 주	1	1] 강의제목 : 객실승무원에 대한 이해 2] 강의주제 : 객실승무원의 책임과 임무 3] 강의세부내용 :			[교재] 주 p12~22 부 p36~63		
	2	① 오리엔테이션 : 강의운영방법 및 강의안내 ② 객실승무원의 역사 및 책임과 역할					
	3	③ 객실승무원의 요건, 근무형태와 근무할당 [수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답]					
제 2 주	1	1] 강의제목 : 항공기 객실에 대한 이해 2] 강의주제 : 항공기 객실의 구조, 등급, 구성 3] 강의세부내용 :			[교재] 주 p54~74 부 p8~33 * 과제-1: 비행전,중,후 승무원 업무		
	2	① 항공기의 크기별 객실의 구조 ② 항공기 객실의 등급에 따른 차이점 이해					
	3	③ 항공기 객실의 좌석, 선반, 화장실, 갤러리 등 [수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답]					
제 3 주	1	1] 강의제목 : 객실승무원의 서비스 자세 2] 강의주제 : 객실승무원의 고객응대 및 불만처리 3] 강의세부내용 :			[교재] 주 p22~45 부 p63~91		
	2	① 객실승무원의 기본자세 ② 객실승무원의 승객응대요령과 불만처리					
	3	③ 다양한 객실서비스업무 사례 [수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 토론]					
제 4 주	1	1] 강의제목 : 항공기 객실서비스에 대한 이해 2] 강의주제 : 기내서비스의 개념과 구성요소			[교재] 주 p78~100		
	2	3] 강의세부내용 :					

	3	<ul style="list-style-type: none"> ① 기내서비스의 개념과 특징 ② 기내서비스의 구성요소 ③ 기내서비스와 안전 및 보안서비스 <p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답]</p>	
제 5 주	1	<ul style="list-style-type: none"> 1] 강의제목 : 기내식음료 서비스의 이해-01 2] 강의주제 : 기내식의 구성과 종류별 서비스 3] 강의세부내용 : 	<p>[교재]</p> <p>주 p104~116</p> <p>p.145~156</p> <p>p.140~184</p>
	2	<ul style="list-style-type: none"> ① 기내식의 역사 및 원칙, 분류, 취급요령 ② 항공기 기내음료의 종류 및 서비스 ③ 항공기 기내주류의 종류 및 서비스 	
	3	<p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 발표]</p>	
제 6 주	1	<ul style="list-style-type: none"> 1] 강의제목 : 기내식음료 서비스의 이해-02 2] 강의주제 : 기내식의 구성과 제공서비스 3] 강의세부내용 : 	<p>[교재]</p> <p>주 p120~144</p> <p>부 p185~211</p>
	2	<ul style="list-style-type: none"> ① 항공기 기내식사의 종류 및 제공원칙 ② 서양식의 테이블 매너와 매뉴구성 ③ 항공기 기내식사 제공서비스 기법 	
	3	<p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습]</p>	
제 7 주	1	<ul style="list-style-type: none"> 1] 강의제목 : 기내식음료의 실제 사례 2] 강의주제 : 항공사 식음료서비스매뉴얼 활용 및 이해 3] 강의세부내용 : 	<p>[교재]</p> <p>항공사 식음료서비스 매뉴얼</p>
	2	<ul style="list-style-type: none"> ① 항공사별 기내식의 특성과 차이 이해 ② 항공사별 기내식 제공서비스 기법 숙지 ③ 항공사별 기내식 제공서비스 사례 비교 	
	3	<p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 토론]</p>	
제 8 주	1	<p>중 간 고 사</p>	
	2		
	3		
(필기시험:총30점) 객관식20점+주관식10점			
제 9 주	1	<ul style="list-style-type: none"> 1] 강의제목 : 객실업무절차 -01[비행전업무] 2] 강의주제 : 비행전업무와 이륙전 업무 3] 강의세부내용 : 	<p>[교재]</p> <p>주 p160~187</p> <p>부 p94~121</p>
	2	<ul style="list-style-type: none"> ① 객실브리핑, 비상장비 점검과 서비스준비 ② 승객 탑승 전 업무 : 승객탑승안내, 가내시스템 확인 ③ 승객 탑승 후 업무 : 기내방송 및 Safty Check 	
	3	<p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답]</p>	
제 10 주	1	<ul style="list-style-type: none"> 1] 강의제목 : 객실업무절차 -02[비행중업무] 2] 강의주제 : 이륙후 업무의 분류와 절차 3] 강의세부내용 : 	<p>[교재]</p> <p>주 p188~201</p> <p>부 p122~133</p> <p>* 과제-2: 국내의 항공사 특별서비스</p>
	2	<ul style="list-style-type: none"> ① Galley 브리핑과 식음료[F&B] 서비스 ② 헤드폰서비스와 입국서류작성 ③ 기내엔터테인먼트 서비스 	
	3	<p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습]</p>	
제 11 주	1	<ul style="list-style-type: none"> 1] 강의제목 : 객실업무절차 -03[비행후업무] 2] 강의주제 : 착륙전후의 객실승무원 업무 3] 강의세부내용 : 	<p>[교재]</p> <p>주 p201~206</p> <p>부 p134~138</p>
	2	<ul style="list-style-type: none"> ① 착륙안내방송과 객실[기내]정리 ② 승객입서류확인 및 기내안전점검 ③ DeBriefing : 객실서비스에 대한 의견교환 	
	3	<p>[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습]</p>	

제 12 주	1	1] 강의제목 : 항공사별 객실업무절차 사례비교 2] 강의주제 : 항공사 객실서비스매뉴얼 활용 및 이해 3] 강의세부내용 :	[교재] 항공사 객실서비스 매뉴얼
	2	① 항공사별 객실업무절차의 공통점과 차이점 ② 항공사별 객실업무절차와 관련한 토론진행 ③ 객실업무를 통한 승객만족기법 함양	
	3	[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 토론]	
제 13 주	1	1] 강의제목 : 기내안전업무의 이해 2] 강의주제 : 객실내 안전업무와 비상착륙 3] 강의세부내용 :	[교재] 부 p214~264
	2	① 항공보안과 기내보안업무 및 비상보안장치 ② 기내 위험물관리와 기내 화재시 대응방법 ③ 비상착륙과 비상착수, 응급상황 대응	
	3	[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습]	
제 14 주	1	1] 강의제목 : 도착안내서비스와 출입국절차 안내 2] 강의주제 : 도착 국가별 입국절차안내 3] 강의세부내용 :	[교재] 부 p266~312
	2	① 미주 국가들의 출입국절차 ② 아시아와 아프리카, 호주 등의 출입국절차 ③ 유럽국가들의 출입국절차/ 강의총평	
	3	[수업 방법 : 강의/ 질의/ 응답/ 실습]	
제 15 주	1	기 말 고 사	
	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(70%) : 교재를 활용한 이론 강의
- 질의 및 응답(10%) : 학습내용 질의에 대한 응답
- 발표 및 토론(20%) : 과제 발표 및 학습 내용 관련 사례 토론

7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항

- 강의 오리엔테이션 : 강의에 대한 소개와 주차별 강의내용 안내
- 과제물 제출 및 성적평가 관련 공지
- 서울호서교육정보시스템(HEMS)활용 안내
- [과제물 1차] : 비행전,중,후 승무원 업무
- [과제물 2차] : 국내의 항공사 특별서비스 조사

8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)

--	--