

결	전공주임	교학부장
재		

# 수업 계획서

< 2018학년도 3월 12일 ~ 6월 24일 >

1. 강의개요							
학습과정명	서비스매너	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	3	강 의 실		수강대상	항공운항전공	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 본 교과목은 국제화 시대에 맞는 전공심화역량을 함양하기위해 글로벌 매너를 생활화하고 서비스의 개념을 이해하여 관광산업 분야에 필요한 직업능력을 갖추는데 목표를 둠</li> <li>- 서비스의 문화적 차이를 인식하고, 고객접점에서의 서비스의 중요성을 인식하고 항공서비스 전문인에 필요한 자질과 감각 습득하고자 함</li> <li>- 관광산업 분야에 필요한 전문적인 서비스매너를 학습하며 서비스의 특성, 서비스의 본질, 서비스의 중요성, 서비스 전략을 이해하도록 함</li> <li>- 국제화 시대에 맞는 서비스인으로서의 자질을 키우고 외식산업 및 관광관련 산업에서 적용, 응용할 수 있도록 함</li> </ul>							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	서비스매너		저자	미래서비스 아카데미	출판사	새로미	출판년도 2014
부교재1	글로벌에티켓과 글로벌 매너		저자	이상우 외 2인	출판사	대왕사	출판년도 2014
부교재2	고객서비스입문		저자	박혜정 외 1인	출판사	백산출판사	출판년도 2013
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	1] 강의주제: 서비스의 개요 2] 강의목표: 서비스의 개념과 특성 3] 강의세부내용:				빔프로젝터 주교재 pp.8-67 부교재2 pp.37-54	
	2	① 강의오리엔테이션 : 강의소개 및 강의운영안내 ② 서비스 특성과 서비스 방식의 이해					
	3	③ 서비스산업의 발달과 서비스맨의 중요성 4] 수업방법: 강의 및 질의/응답					
제 2 주	1	1] 강의주제: 고객만족과 서비스마인드 2] 강의목표: 고객의 개념과 고객만족의 중요성 3] 강의세부내용:				빔프로젝터 주교재 pp.68-88 부교재2 pp.55-72	
	2	① 내부고객과 외부고객의 정의 ② 진실의 순간(MOT)의 특성과 중요성					
	3	③ 서비스맨의 역할과 마인드 4] 수업방법: 강의 및 질의/응답, 세미나					
제 3 주	1	1] 강의주제: 매너와 에티켓 2] 강의목표: 매너와 에티켓의 정의와 중요성 3] 강의세부내용:				빔프로젝터 주교재 pp.90-97 부교재1 pp.17-23, pp.229-248	
	2	① 동양의 예절과 서양의 매너, 에티켓의 정의 ② 글로벌 서비스매너와 에티켓					
	3	③ 국가별 문화의 차이와 매너 4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습/전공특강					
제 4 주	1	1] 강의주제: 기본 매너-밝은 표정				빔프로젝터	

	2	2] 강의목표: 밝은 표정 연출법 3] 강의세부내용: ① 밝은 표정의 효과와 중요성 ② 단계별 미소만들기 ③ 서비스맨의 호감가는 표정 4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습 -과제공지: 다문화에 대한 이해 -제출목표: 국가별 문화의 특성, 에티켓 사례조사를 통하여 국가별 성향과 에티켓의 중요성을 알고 실무에 적용할 수 있도록 함	주교재 pp.98-105 부교재2 pp.167-178
제 5 주	1	1] 강의주제: 기본매너-단정한 용모와 복장 2] 강의목표: 서비스맨의 용모,복장 이해 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.105-161 부교재1 pp.85-105 부교재2 pp.201-226
	2	① 서비스맨의 용모,복장 점검사항 ② 단정한 머리손질과 메이크업	
	3	③ 남성과 여성의 정장착용법 4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습	
제 6 주	1	1] 강의주제: 기본매너-바른 자세 2] 강의목표: 바른 자세와 서비스맨의 동작 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 캠코더 주교재 pp.162-165 부교재2 pp.179-187
	2	① 기본 선 자세, 앉은 자세와 서비스 대기 자세 ② 당당한 걸음걸이와 시선처리 방법 ③ 방향 지시 및 서비스 안내 동작	
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습/롤플레이	
제 7 주	1	1] 강의주제: 기본매너-친절한 인사 2] 강의목표: 인사의 기본동작과 인사말 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 캠코더 주교재 pp.165-176 부교재1 pp.39-44 부교재2 pp.187-200
	2	① 인사의 의미와 기본동작(공수자세, 눈맞춤) ② 시간, 장소, 상황에 따른 다양한 인사말 ③ 다양한 국가별 전통 인사방법	
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습/롤플레이	
제 8 주	1	<b>중 간 고 사</b>	
	2		
	3		
제 9 주	1	1] 강의주제: 비즈니스매너-방문,소개 2] 강의목표: 방문예절과 소개의 원칙 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.177-179 부교재1 pp.49-51 관련유인물 및 동영상
	2	① 외부 기업(가정) 방문 시 매너 ② 방문객의 안내 및 응대 방법 ③ 소개의 순서와 원칙	
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습	
제 10 주	1	1] 강의주제: 비즈니스매너-명함수수,약수 2] 강의목표: 명함 수수와 약수 매너 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.180-183 부교재1 pp.44-47, pp.51-54, pp.27-35
	2	① 명함의 유래와 명함관리의 중요성 ② 신뢰감을 전달하는 약수 ③ 비즈니스 시작과 인간관계 형성	
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습	
제 11 주	1	1] 강의주제: 비즈니스매너-전화, 대화 2] 강의목표: 전화 매너와 호감가는 대화법 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.183-187 부교재1 pp.57-73 부교재2 pp.227-268
	2	① 음성으로 전달하는 전화매너의 중요성	

	3	② 전화 받기와 걸기의 응대요령 ③ 호감가는 음성 표현 및 대화법 4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습					
제 12 주	1	1] 강의주제: 일상생활의 기본 매너 2] 강의목표: 생활 매너와 국제 매너 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.189-253 부교재1 pp.187-197				
	2	① 공공장소에서 지켜야 할 일반적인 매너 ② 경조사의 바른태도와 주의사항 ③ 국가별 주의해야 할 매너와 에티켓					
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답 - 수시평가: 비즈니스매너의 이해 정도를 지필 및 실습으로 수시평가를 실시하여 실무에 활용하도록 함					
제 13 주	1	1] 강의주제: 해외여행 매너 2] 강의목표: 글로벌 문화의 이해와 여행매너 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.254-287 부교재1 pp.201-225				
	2	① 공항이용 매너와 주의사항 ② 호텔이용 매너와 다양한 서비스 이용법 ③ 관광지에서 지켜야 할 매너와 팁문화					
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/세미나					
제 14 주	1	1] 강의주제: 서비스실무 매너 2] 강의목표: 산업별 서비스맨의 기본 매너 3] 강의세부내용:	빔프로젝터 주교재 pp.290-323 부교재2 pp.273-302 ※ 수업기여도평가 -총5점 배점 종합평가 -발표(2점),토론참여(2), 수업태도(1점)				
	2	① 고객서비스를 위한 서비스맨의 기본 매너 ② 항공관광산업별 서비스맨의 기본 자질과 능력 ③ 상황별 고객응대 방법					
	3	4] 수업방법: 강의 및 질의/응답/실습					
제 15 주	1	<b>기 말 고 사</b>					
	2						
	3						
5. 성적평가 방법							
중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	수업기여도	합계	비고
30%	30%	10%	20%	5%	5%	100%	
6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)							
- 강의 40%, 질의/응답 10% 발표 및 토론 10% 실습 40%							
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항							
- 강의오리엔테이션 : 서비스매너 강의에 대한 소개와 주차별 강의내용 및 운영에 관한 주의사항 전달							
- 강의자료 관련 공지 : 서울호서교육정보시스템(HEMS) 사용요령 안내 및 강의자료 활용방법 숙지							
- 강의교재 관련 공지(강의계획서에 따른 주교재와 부교재 활용방법 설명)							
- 성적평가 관련 공지(중간고사, 기말고사, 출석, 과제물, 수시평가, 수업참여도 평가 등)							
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)							