

수업계획서

결	전공주임	교학부장
재		

< 2018학년도 3월 12일 ~ 6월 24일 >

1. 강의개요							
학습과정명	항공객실서비스 예절실습 I	학점	3	교강사명		교강사 전화번호	
강의시간	5시간	강 의 실		수강대상	항공운항전공	E-mail	
2. 교육과정 수업목표							
- 본 교과목은 항공서비스 분야의 중추를 형성하는 항공객실서비스의 중요성을 이해하고 항공객실승무원으로서 갖추어야 할 서비스마인드 및 올바른 태도 등의 직업역량을 갖추는데 목표를 둔 - 항공기내에서 발생할 수 있는 다양한 유형의 항공객실 서비스사례를 Role-Playing 기법 등을 통해 실습하여 능숙하고 세련된 승무원으로서의 자세 및 대처능력을 실무에서 활용할 수 있도록 함. - 항공서비스산업의 전반적인 업무와 지식을 습득하여 기본적인 서비스 뿐만 아니라 객실업무, 항공운항 관련 업무, 기내구조와 비행안전 등 다양한 상황에 적용, 응용할 수 있도록 함 - 항공서비스 전문인이 갖추어야 할 서비스 기술 학습을 토대로 항공객실승무원으로서의 화법과 자세를 익히며, 승객들의 편안하고 안전한 항공여행을 위한 최선의 객실서비스로 고객만족을 지향하도록 학습함							
3. 교재 및 참고문헌							
주교재	고객서비스실무			저자	박혜정	출판사	백산출판사
부교재	Airline Service & Role-play			저자	김순희 저	출판사	새로미
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용							
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용				과제 및 기타 참고사항	
제 1 주	1	- 강의주제 : 서비스맨으로서의 자기분석 - 강의목표 : 자기분석을 통한 롤 모델 찾기 - 세부내용 : - 오리엔테이션 : 강의소개 및 강의운영안내 - 자신의 이미지 특성 찾기 - 롤 모델의 역할과 중요성 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				-주.p.13~32 -빔프로젝터	
	2						
	3						
	4						
	5						
제 2 주	1	- 강의주제 : 고객서비스 - 강의목표 : 고객서비스의 개념과 정의 이해 - 세부내용 : - 시대에 따른 고객의 의미 - 서비스의 특성과 중요성 - 서비스품질특성의 요소와 평가 특징 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				-주.p.35~55 -빔프로젝터 -과제공지: 항공사별 서비스 성공 사례	
	2						
	3						
	4						
	5						
제 3 주	1	- 강의주제 : 고객이란 - 강의목표 : 고객의 의미와 분류 - 세부내용 : - 고객가치의 인식과 중요성 - 고객의 분류[내부고객과 외부고객] - 서비스 기대의 영향 요인 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				-주.p.59~80 -부.p.41~74 -빔프로젝터	
	2						
	3						
	4						
	5						
제 4 주	1	- 강의주제 : 서비스맨과 서비스 역량 - 강의목표 : 서비스맨의 역할과 중요성 - 서비스맨의 마인드 - 서비스맨과 고객과의 관계 - 서비스 역량과 서비스 성향 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				-주.p.81~91 -부.p.22~37 -빔프로젝터	
	2						
	3						
	4						
	5						
제 5 주	1	- 강의주제 : 고객만족				-주.p.93~110	

	2	- 강의목표 : 고객만족의 개념과 구성요소	-빔프로젝터
	3	- 세부내용 :	
	4	- 고객만족의 필요성과 기준	
	5	- 고객만족의 요소와 관리 방법 - 고객만족조사와 고객만족지수 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답	
제 6 주	1	- 강의주제 : 고객관리의 중요성	-주.p.111~145 -빔프로젝터
	2	- 강의목표 : 고객관리와 불평고객관리	
	3	- 세부내용 :	
	4	- 고객관리의 중요성 - 고객관계관리	
	5	- 고객관계관리 마케팅 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답	
제 7 주	1	- 강의주제 : 고객관리의 방법	-부.p.10~20 -빔프로젝터 -과제제출
	2	- 강의목표 : 고객만족경영전략 고객지향적사고	
	3	- 세부내용 :	
	4	- 신규고객 관리 방법 - 기존고객유지 방법	
	5	- 충성고객과 불평고객 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답	
제 8 주	1	중 간 고 사	(필답고사:총30점) 객관식20점+주관식10점
	2		
	3		
	4		
	5		
제 9 주	1	- 강의주제 : 고객만족경영과 마케팅	-주.p.147~189 -부.p.76~108 -빔프로젝터
	2	- 강의목표 : 이미지메이킹의 중요성	
	3	- 세부내용 :	
	4	- 고객감동서비스와 실천방안 - 고객만족마케팅의 유형과 전략	
	5	- 내부고객만족과 외부고객만족의 중요성 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답	
제 10 주	1	- 강의주제 : 서비스맨의 이미지메이킹	-주.p.193~204 -빔프로젝터 -과제공지: 고객만족 마케팅 사례분석
	2	- 강의목표 : 서비스맨의 기본자세	
	3	- 세부내용 :	
	4	- 이미지메이킹의 요소와 중요성 - 매너는 경쟁력이며 첫인상의 결정요인	
	5	- 긍정의 메시지를 전달하는 이미지 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답	
제 11 주	1	- 강의주제 : 서비스맨의 비언어적 커뮤니케이션	-주.p.205~268 -부.p.183~199 -빔프로젝터
	2	- 강의목표 : 고객과의 올바른 커뮤니케이션	
	3	- 세부내용 :	
	4	- 밝은 미소와 호감가는 이미지 - 바른 자세와 상황별 인사법	
	5	- 단정한 용모, 복장 - 수업방법 : 강의/실습/질의/응답	
제 12 주	1	- 강의주제 : 서비스맨의 언어적 커뮤니케이션	-주.p.269~322 -부.p.158~179 -빔프로젝터
	2	- 강의목표 : 서비스맨으로서의 고객응대	
	3	- 세부내용 :	
	4	- 대화의 기본 듣기와 말하기	
	5	- 신뢰와 호감주는 대화법 - 긍정의 대화법과 맞장구	

		- 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				
제 13 주	1	- 강의주제 : 고객서비스 응대	-주.p.323~354 -부.p.134~156 -빔프로젝터			
	2	- 강의목표 : 서비스맨의 마인드와 자세				
	3	- 세부내용 : - 고객응대시 주의사항 및 바른 태도				
	4	- 상황에 따른 올바른 고객응대법 - 다양한 유형에 따른 고객응대법				
	5	- 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				
제 14 주	1	- 강의주제 : 서비스맨으로서의 자기분석	-주.p.355~390 -부.p.202~258 -빔프로젝터 -과제제출			
	2	- 강의목표 : 조직문화의 이해와 책임감				
	3	- 세부내용 : - 서비스맨의 사명감				
	4	- 프로 서비스맨으로서의 자세 - 직업 스트레스관리				
	5	- 수업방법 : 강의/실습/질의/응답				
제 15 주	1	기 말 고 사	(필답고사:총30점) 객관식20점+주관식10점			
	2					
	3					
	4					
	5					
5. 성적평가 방법						
중간고사	기말고사	과 제 물	출 결	기 타	합 계	비 고
30 %	30 %	15 %	20 %	5 %	100 %	
6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)						
- 강의오리엔테이션 : 항공객실서비스예절실습 I 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)						
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항						
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)						