

# 강의계획서

2025학년도 1학기

항공호텔관광과

교과목명	항공서비스업무론							
담당교수	배신영	휴대폰		이메일				
이수구분	전공선택	교과목구분	전공핵심		학점(시수)	3(3)		
진출분야(직업군)	항공기 객실승무원	대학 핵심 역량 비중 (100점)	전문직무	현장개선	창의성	협업	인성	
직무	객실서비스 서비스 매너 및 고 객 만족		60	10	10	10	10	
수업목표	항공서비스 업무에 대한 전반적인 기초 이론 지식을 이해하고 이를 바탕으로 항공서비스 업무의 실무능력을 배양하는 것을 목표로 한다.							
교재	[주교재]			상당시간	월			
	Airline Cabin Service[양정미, 조영신, 김선희][센계이지][2019]				화	13:00 ~ 15:00		
	[참고도서]				수	13:00 ~ 15:00		
					목			
					금			
장비 및 도구	컴퓨터, 빔, 모형비행객실, 항공서비스 기자재							
재료 및 자료	항공서비스 업무 관련 기자재							
평가계획								
평가항목	평가내용				평가방법	평가시기	평가비중 (100%)	
수행평가								
중간고사	1~7주차 학습내용 서술형 평가(25점) + 수행평가(5점)				서술형시험	8	30	
기말고사	9~14주차 학습내용 서술형 평가(25점) + 수행평가(5점)				서술형시험	15	30	
출석평가	- 학칙 및 규정에 따름						20	
사이버 강의	강의내용에 따른 퀴즈				선택형시험	13	20	
동점자 처리기준	1. 출석을 성실히 한 자를 우선으로 한다(병결 출석인정을 받지 않은 자 우선). 2. 수업태도가 우수한 자를 우선으로 한다.(수업태도는 정성평가로 평상시 수업시간 예의바른 태							
교수학습계획								
교수학습법	강의중심수업(강의)			활용중심수업(발표)		플립 러닝		

## ▣ 주차별 강의계획 ▣

주차	학습목표	주요 학습내용	비고
01주	항공서비스 업무론 교과목에 대한 전반적인 이해를 바탕으로 학습목표를 설정할 수 있다.	[강의] 교과목 주요 내용 오리엔테이션 [활동] 개별 학습목표 설정하기	* 출석관련 규정: 병결로 인한 출석 인정은 1회 인정한다. (진료확인서 제출 시, 감기, 장염, 독감 등 사유 불문 1학기 1회 인정). 단 성적 동점자 발생 시, 출석점수를 우선으로 하며 병결출석인정을 받지 않은 자를 우선으로
02주	객실승무원에 자격과 임무를 이해할 수 있다.	[강의] 객실승무원의 개요, 객실승무원 조직도 운영 책임, 객실승무원 직급체계 직책별 임무, 객실승무원 지휘체계 [활동] 객실승무원 자격 분석하기	
03주	객실승무원의 근무규정과 업무환경에 대해 이해할 수 있다.	[강의] 객실승무원 근무형태 및 규정, 객실승무원 업무기준, 객실승무원 근무환경 및 건강관리, 객실승무원 교육 및 훈련 [활동] 객실승무원 근무규정 토의하기	
04주	항공기 객실 구조 및 설비를 설명할 수 있다.	[강의] 항공기 외장, 객실 내부 구조, 좌석 등급 및 좌석, 객실 내부시설 [활동] 항공사별 객실 구조 및 설비 조사하기	
05주	항공 객실서비스 주요내용과 특성을 분석할 수 있다.	[강의] 객실서비스의 개념, 특성, 주요 서비스 내용 [활동] 항공사별 객실 주요 서비스 분석하기	
06주	국내선 객실서비스 절차를 수행할 수 있다.	[강의] 비행 전 준비, 이륙 전 업무, 이륙 후 업무, 착륙 후 업무 [활동] 서비스 flow chart 만들기	
07주	국제선 객실서비스 절차를 수행할 수 있다.	[강의] 비행 전 준비, 이륙 전 업무, 이륙 후 업무, 착륙 후 업무 [활동] 서비스 flow chart 만들기	
08주	중간고사	1~7주차 학습내용 서술형 평가(25점) + 수행평가(5점)	
09주	항공사 분석을 통해 항공사에 대한 이해를 높일 수 있다.	[강의] 주요 항공사 살펴보기 [수행평가] 항공사 분석 자료 발표하기	
10주	항공사의 전반적인 업무와 항공코드에 대해 이해할 수 있다.	[강의] 항공사 업무, 항공운송사업, 항공사 time table [활동] 항공 코드 숙지하기	
11주	여객 운송 업무에 대한 전반적인 내용을 이해할 수 있다.	[강의] 여객운송업무, 운송제한 승객, Special handling request [활동] special pax 서비스절차 정리하기	
12주	고객만족 서비스에 대해 이해하고 이를 객실서비스 스킬에 접목시킬 수 있다.	[강의] 고객만족 서비스, 상황별 객실서비스 스킬 [활동] 고객만족 서비스 전략수립하기	
13주	객실서비스 커뮤니케이션 스킬과 기본자세를 개발하고 향상시킬 수 있다.	[강의] 서비스화법, 커뮤니케이션 스킬, 불만승객 응대, 객실서비스 기본자세 [활동] 보이스트레이닝, 서비스자세 연출하기	
14주	객실승무원의 기본자세와 커뮤니케이션 스킬을 연출할 수 있다.	[강의] 객실서비스 기본자세, 커뮤니케이션 정리하기 [수행평가] 이미지메이킹과 보이스트레이닝 연출하기(1분 자기소개)	
15주	기말고사	9~14주차 학습내용 서술형 평가(25점) + 수행평가(5점)	

## ▣ 온라인 강의진행계획 ▣

주	강	강의내용	과제물	학습자료
01	1	객실승무원 개요(1)		
02	2	객실승무원 개요(2)		
03	3	객실승무원 개요(3)		
04	4	항공기 객실구조 및 설비(1)		
05	5	항공기 객실구조 및 설비(2)		
06	6	항공기 객실구조 및 설비(3)		
07	7	항공객실서비스(1)		
09	8	항공객실서비스(2)		
10	9	항공객실서비스(3)		
11	10	객실서비스절차 국내선(1)		
12	11	객실서비스절차 국내선(2) & 국제선(1)		
13	12	객실서비스절차 국제선(2)		
14	13	객실서비스절차 국제선(2)		

성취수준	교수학습과정을 통해 기대하는 주요 학습내용에 대한 이해와 직무수행능력 성취 및 대학 핵심역량이 달성된 수준 A: 매우 우수, B: 우수, C: 보통, D: 다소 미흡, F: 미흡
공지사항	- 수강 교과목의 성적이 C+~D°인 경우에는 취득학점을 취소하고 재수강 신청이 가능합니다. - 학사일정에 의한 대학휴강, 담당 교수자의 개인휴강은 보강으로 수업을 진행합니다. - 성적 열람 후 해당 과목의 성적 이의신청을 담당교수님께 신청할 수 있습니다.
장애학생 지원안내	본 교과목을 수강하는 장애학생은 수업에 별도 도움이 필요한 경우 장애학생지원센터(031-467-4729)로 필요한 도움을 요청 (예 : 청각-효과적인 학습 효과를 위해 교수와 가장 가깝게 좌석 배치 & 지체장애 및 지적장애 등-시험시간 연장 등)