

# 강의계획서

2025학년도 2학기

항공호텔관광과

교과목명	항공객실서비스실무						
담당교수	양근애	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		60	10	20	0	10
수업목표	항공객실서비스 규정에 따라 비행전에 필요한 기본 정보를 파악하여 서비스 준비를 할 수 있다. 항공객실서비스 규정에 따라 승객 탑승 시에 필요한 정보를 파악하여 고객응대를 할 수 있다.						
교재	[주교재]		상담시간	월	10:00 ~ 18:00		
	1주차 안내			화	10:00 ~ 18:00		
	[참고도서]			수	10:00 ~ 18:00		
				목	10:00 ~ 18:00		
	항공사 홈페이지 ncs 홈페이지			금	10:00 ~ 18:00		
장비 및 도구	컴퓨터, 빔프로젝트						
재료 및 자료	항공 객실서비스 기용품						
평가계획							
평가항목	평가내용			평가방법	평가시기	평가비중 (100%)	
수행평가	좌석 및 화장실, 기내 설비와 기물에 대해 설명할 수 있는지 평가한다			실기시험법	6		
	탑승권확인, 좌석안내, 수하물 안내, 의전 능력을 평가한다.			구술형시험	13		
중간고사	승객 탑승 전 준비와 탑승 준비 내용			서술형시험	8	30	
기말고사	이륙 전 기내 준비 사항 및 점검 요령			서술형시험	15	30	
출석평가	- 학칙 및 규정에 따름					20	
사이버 강의	OX 퀴즈			선택형시험	15	20	
동점자 처리기준	출결 점수 상위자						
교수학습계획							
교수학습법	탐구중심수업(문제기반학습)						

## ▣ 주차별 강의계획 ▣

주차	학습목표	주요 학습내용	비고
01주	항공산업을 설명할 수 있다.	항공산업 및 항공사 홈페이지 사용 방법	
02주	항공서비스에 대해 설명할 수 있다.	객실서비스, 운송서비스, 라운지 서비스, 수하물 서비스	
03주	객실승무직의 이해 및 근무절차를 설명할 수 있다.	객실승무직의 임무, 객실승무직 직급체계, 비행 근무절차	
04주	기내서비스용품 점검하고 보고할 수 있다. 입항 서류 및 면세품, 기타 장비 및 시스템 점검을 할 수 있다	기내서비스용품 종류와 사용법 및 보관법 입항서류및 면세품 및 시스템 점검	
05주	서비스 설비 및 기물을 점검 및 사용할 수 있다	기내서비스 설비 점검방법 및 사용법 기물 점검방법 및 사용법	
06주	서비스 설비 및 기물을 점검 및 사용할 수 있다	수행평가 및 향상교육	
07주	듀티에 맞는 탑승위치에 정확하게 대기할 수 있다	탑승전 객실 상태점검 탑승 대기 자세	
08주	[중간고사]	[중간고사]	
09주	탑승권을 해독하고 정확하게 안내할 수 있다.	기종의 이해, 좌석 배열 의 이해	
10주	1.좌석 안내 및 비상구열 좌석 안내를 할 수 있다 2.수하물 정리를 할 수 있다 3.특수고객 지원을 할 수 있다	안내 좌석및 비상구열 좌석 안내 수하물 정리 지원하기 좌석설비 이용방법안내하기	
11주	수하물 안내 및 좌석 설비 사용법 안내	수하물의 종류 및 보관 방법의 이해 좌석 설비 사용법 안내	
12주	특수고객을 유형별로 구분하여 응대할 수 있다.	특수고객의 유형의 이해 유형 별 응대 요령	
13주	탑승권을 해독하고 정확하게 안내할 수 있다.	수행평가 및 향상교육	
14주	pbi-이레상황에 대한 대처를 절차에 맞게 수행할 수 있다.	이레상황에 대한 처리 절차 숙지	
15주	[기말고사]	[기말고사]	

## ▣ 온라인 강의진행계획 ▣

주	강	강의내용	과제물	학습자료
01	1	비행전 준비- 기내서비스용품 점검하기		
02	2	서비스 설비 및 기물 점검하기,특별 서비스 요청사항 점검하기		
03	3	탑승 시 승무원의 역할(탑승권 확인)		
04	4	좌석 안내하기		
05	5	수하물 정리하기		
06	6	DOOR CLOSE		
07	7	특수고객 지원하기		
09	8	데모 시연하기		
10	9	탑승환영 안내방송하기		
11	10	이륙전 안전서비스 실시		
12	11	기내 설비 점검하기		
13	12	기내방송 한국어		
14	13	기내방송 외국어		

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)