

강의계획서

| | | | | | | | |
|------------|---|------|------|-----|-----|--|------|
| 교과목명 | 화법과 예절 | | | | | | |
| 학점/강의/실습 | 1/1/0 | | | | | | |
| 교수명 | 조영신 | | | | | | |
| 성적 평가방법 | 출석 | 중간고사 | 기말고사 | 과제 | 실습 | | 평가방법 |
| | 20% | 30% | 30% | 20% | 10% | | 상대평가 |
| 강의목적및개요 | 글로벌 경쟁력을 갖추기 위해 익혀야 할 매너와 문화차이를 수용하고 이해할 수 있는 대인관계 능력을 갖출 수 있는 비언어적 커뮤니케이션 스킬과 언어적 커뮤니케이션 스킬에 대해 이해하고 학습한다. | | | | | | |
| 강의 운영방법 | 강의진행 위주로 실습과 이론으로 학습하고, 발표를 병행한다 | | | | | | |
| 교재및참고문헌 | | | | | | | |
| 주교재 | 서비스 매너, 조영신.김선희.이석호, 한국방송통신대학교출판문화원 | | | | | | |
| 부교재 | 목소리트레이닝북,원앤원북스, 임유정 | | | | | | |
| 참고도서 | | | | | | | |
| 주 | 강의주제 | | | | | | |
| | 수업내용 | | | | | | |
| 1 | 이미지 메이킹과 매너 | | | | | | |
| 2 | 이미지 메이킹 | | | | | | |
| 3 | 언어적 커뮤니케이션 스킬 1 | | | | | | |
| 4 | 인상깊은 추억, 적극적 경청, 대화스킬 | | | | | | |
| 5 | 언어적 커뮤니케이션 스킬 2 | | | | | | |
| 6 | 신뢰화법, 질문화법, 사랑을 부르는 대화법 | | | | | | |
| 7 | 고객응대매너 | | | | | | |
| 8 | DISC(마스턴 박사의 인간 행동 패턴 분석) | | | | | | |
| 9 | 통신매너1 | | | | | | |
| 10 | 통신매너2 | | | | | | |