

공개강의 콘텐츠 강의 계획서

1. 교과목 개요

가. 개요

과 목 명	Service and Hospitality : English Communication Module	교수명	Cyril Reyes
학 기	2020학년도 2학기	교과 구분	전공 () 교양(<input checked="" type="checkbox"/>)

나. 교과목 학습목표 및 소개

- (1) By the end of this course, students will have an excellent understanding of the requirements of a customer service agent.

다. 강의제작방법 및 자료매체

- (1) 강의제작 방법 : 화면+음성녹음
 (2) 강의자료 유형 : PPT

2. 공개강의 콘텐츠 과목 주차별 수업 운영 계획

주차	차시별 학습내용	강좌운영방법		
		수업방법	학습자료	비고
1	Course Introduction	화면+음성녹음	PPT	
2	What is good service?	화면+음성녹음	PPT	
3	Polite Speech and Effective Action	화면+음성녹음	PPT	
4	Establishing Consistency	화면+음성녹음	PPT	
5	Customer Service Project & Review	화면+음성녹음	PPT	
6	Measurable Behaviors	화면+음성녹음	PPT	
7	Career Advice	화면+음성녹음	PPT	
8	Phrasing and Body Language	화면+음성녹음	PPT	
9	Voice of Persuasion	화면+음성녹음	PPT	
10	How to Write Emails	화면+음성녹음	PPT	
11	Personality Types and Customer Service	화면+음성녹음	PPT	
12	Informational Review	화면+음성녹음	PPT	
13	Couse Summary	화면+음성녹음	PPT	

3. 주 교재 정보

가. 없음.