

강의계획서

| | | | | | |
|---------------------|---|---------------------|--|-----|--|
| 과목명 | 서비스커뮤니케이션 | | | | |
| 개발대학명 | 디지털서울문화예술대학교 | | | | |
| 담당교수자 | 진민정 | | | | |
| 작성자 | 강하민 | 연락처 | | 이메일 | |
| 과목개요 | 본 교과목은 서비스인으로서 현장에서 필요한 서비스커뮤니케이션을 실행할 수 있도록 구성되어 있다. 서비스 마인드를 유지할 수 있는 방법 제시와 항공사 및 다양한 기업에서 직원에게 요구하는 사항인 고객 만족을 높일 수 있는 커뮤니케이션을 서비스 대화법, 고객맞춤 대화법, 갈등관리 대화법 등을 학습하는 수업이다. | | | | |
| 수업목표 | 서비스 제공자로서 서비스 커뮤니케이션 개념을 정의하고 설명할 수 있다. 자기대화법(셀프토크)을 통해 감정관리를 실행할 수 있다. 고객행동유형에 따른 1:1 맞춤 커뮤니케이션을 실행하여 내,외부 고객과 건강한 대인관계를 맺고, 갈등관리를 향상시킴으로서 효과적인 서비스를 실행할 수 있다. | | | | |
| 교수법 (시뮬레이션 사례기반) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 사례기반 학습에서는 학습자가 개별탐구와 팀별활동을 반복하면서 지속적으로 학습과정에 참여하게 되므로 학습 동기를 유지할 수 있다. ○ 시뮬레이션은 현실의 모방이나 재연을 통해 스스로 지식을 구성할 수 있게 하며 사례를 분석하고 적용하는 과정에서 발생하는 선택과 의사결정을 경험함으로써 현장의 대응력을 구체화할 수 있는 실효적 교수법으로 투입되는 현장에서 바로 응용 및 적용할 수 있다. | | | | |
| 학점 | 3학점 | | | | |
| 기대효과 | 이론 수업과 사례기반 시뮬레이션을 통해 서비스 현장에서 자기 대화, 타인과의 대화 시 발생하는 제한점을 분석하고, 해결 방법을 모색하여 서비스 마인드를 유지하고 효과적인 서비스 커뮤니케이션을 실행할 수 있다. | | | | |
| 주차 | 시뮬레이션 사례기반 단계 | 주제 | 수업 활동 | | |
| 1 | Agenda 인식 | 오리엔테이션 서비스의 기본개념 | 과목, 교수 소개, 서비스의 어원과 정의, 서비스 특징 및 대응전략을 설명하고 인상적인 인적서비스 경험 사례를 공유한다. | | |
| 2 | 사례 개발 | 커뮤니케이션의 기본개념 | 커뮤니케이션의 정의 및 모델, 커뮤니케이션 장애요인을 학습하고, CRM(Crew Realtionship Management)커뮤니케이션 관련 영상을 분석한다. | | |
| 3 | 사례 보기 및 분석 | 서비스인의 감정관리 | 고객과의 상호작용을 통해 무형의 서비스를 제공하는 서비스인의 감정을 사실과 구분하여 관리하는 방법을 학습한다. | | |
| 4 | 시뮬레이션 시나리오 생성 및 훈련 | 설득 커뮤니케이션 | 설득 미션에 대한 롤플레이 영상을 통해 타인과의 대화에서 설득 & 협상하는 커뮤니케이션 기술을 학습한다. | | |
| 5 | 평가 | 서비스 대화법 | 4주차에서 배운 설득 커뮤니케이션 기술을 바탕으로 내·외 부고객과의 대화 시 효과적인 서비스 대화법을 정리, 실습한다. | | |

| | | | |
|----|------------------|-----------------------------------|--|
| 6 | 개선 | 고객만족 경영 사례 | 고객만족 경영사례를 통해 고객만족 트렌드와 중요성을 살펴보고, 3가지 측면(하드웨어,소프트웨어,휴먼웨어)으로 상세 분석한다. |
| 7 | 확장 | 감정관리 커뮤니케이션 | 3주차에 제시된 감정관리 과제를 피드백하고, 실제 사례를 통해 서비스 업무 현장에 적용된 감정관리 방법을 실습한다. |
| 8 | 중간고사 | | |
| 9 | 사례 개발 및 분석 | 상황별 서비스커뮤니케이션 | 기내 100가지 상황 중 몇 가지 사례를 선택하여 사례 분석 및 해결방법을 설명하고, 서비스 대화 예시를 설명한다. |
| 10 | 시뮬레이션 시나리오 생성 | 1:1 맞춤 커뮤니케이션 | DISC 행동유형 검사를 실시하고, 유형별 행동 특징, 강·약점, 대인관계 유지 방법 및 갈등관리를 통해 유형에 따른 커뮤니케이션 특징을 파악한다. |
| 11 | 시뮬레이션 | 갈등관리 커뮤니케이션 | 고객불만사례 원인을 분석하고 불만고객의 감정흐름에 따른 적절한 응대절차 및 유형별 갈등관리 커뮤니케이션을 학습한다. |
| 12 | 사례개발 및 분석, 시뮬레이션 | 고객 행동유형에 따른 갈등관리 응대 | 고객불만사례를 고객행동유형에 따라 분석하고 맞춤 응대 서비스 방안을 모색한다. |
| 13 | | 서비스커뮤니케이션 일반상황 롤플레이 상황 롤플레이 | 기내 100가지 상황 중 일반 상황에 대한 사례를 조별로 분석하고 롤플레이를 실시한다. 영상을 보며 피드백한다. |
| 14 | 평가 및 개선 | 서비스커뮤니케이션 이레귤러(irregular) 상황 롤플레이 | 기내 100가지 상황 중 컴플레인 상황 및 비정상 상황에 대한 사례를 조별로 분석하고 롤플레이를 실시한다. 영상을 보며 피드백한다. |
| 15 | 기말고사 | | |