

# 강의계획서

2021학년도 2학기

교수학습센터

교과목명	착륙전후서비스						
담당교수	양근애	휴대폰		이메일			
이수구분	전공선택	교과목구분	전공핵심	학점(시수)	3(3)		
진출분야(직업군)	항공기 객실승무원	대학 핵심 역량 비중 (100점)	전문직무	창의성	문제해결	협업	인성
직무	객실 서비스		80	0	0	10	10
수업목표	<p>본 수업은 선진교수법을 적용한 플립러닝 수업이다. 3시수 중 1시수는 사이버강의로 사전 온라인 수업을 통해 이론 지식을 함양하고 2시수는 실습을 통해 비행서비스 실무능력을 향상시킬 수 있는 교과목이다.</p> <p>본 수업 진행 후 학생들이 비행전반적인 업무를 완벽히 몸에 익힐 수 있는 실습수업으로 항공서비스 교과목 탑승전후서비스- 비행중서비스- 착륙전후서비스로 비행 연계 교과목입니다.</p> <p>항공객실승무원의 비행 업무중 항공기 착륙 전후, 승객 하기 후 서비스를 배워 항공기 승무원으로서의 업무를 전체적으로 이해하며 승무원으로서의 역할을 수행할 수 있다.</p>						
교재	[주교재]		상담시간	월	10:00 ~ 18:00		
	항공객실업무론[최성수/임성은/이소진/김주희/이수명/김미정/박희정][한울][2017]			화	10:00 ~ 18:00		
	[참고도서]			수	10:00 ~ 18:00		
	착륙전서비스&착륙후서비스[최성수][한울][2016]			목	10:00 ~ 18:00		
				금			
장비 및 도구	컴퓨터 및 빔프로젝트. 기내 휠체어, 기내 수하물(캐리어백), 안전데모장비, 플카트, 플트레이						
재료 및 자료	기내음료						
평가계획							
평가항목	평가내용			평가방법	평가시기	평가비중 (100%)	
수행평가	항공기 도착 후 도어 슬라이드를 조작하여 도어를 오픈할 수 있고, 손님 하기를 도울 수 있다.			실기시험법	7	10	
	항공기 탑승 -> SAFETY CHK -> 면세품 판매 -> 랜딩 -> 손님 하기 까지의 롤플레이 수행평가			발표법	13		
중간고사	1주차 ~ 7주차 배운 내용을 바탕으로 필기시험			서술형시험	8	30	
기말고사	9주차 ~14주차 배운 내용을 바탕으로 필기시험			논술형시험	15	30	
출석평가	- 학칙 및 규정에 따름					10	
사이버강의	학칙 및 규정에 따름				15	20	
교수학습계획							
교수학습법	탐구중심수업(캡스톤디자인)	플립 러닝			활용중심수업(협동학습)		

## ▣ 주차별 강의계획 ▣

주차	학습목표	주요 학습내용	비고
1주	착륙 전후 서비스에 대해 알아본다.	[안전교육] 안전교육 및 인성교육 교과목 소개 및 평가 방법 소개(선진교수법을 활용한 서비스러닝 수업방식 소개) 교재사용 방법 및 ncs 소개	
2주	각 국가별 입국서류를 작성할 수 있다.	착륙 전 서비스 - 국가 별 입국서류에 대해 알아본다. - 입국서류, 세관신고서, 검역질문서에 대해 알아본다. - 고객응대에 대처할 수 있도록 작성해 본다.	
3주	각 국가별 입국서류를 작성할 수 있다. 기내용품 회수 할 수 있다.	각 국가별 서류 작성하기 기내용품 회수하기 기내 서비스용품 및 재고 확인하기	
4주	-기내 서비스용품 및 재고 확인할 수 있다. -신송작성할 수 있다.	착륙 전 서비스 -기내 서비스용품 및 재고 확인하기 -신송작성하기	
5주	목적지 도착 안내방송할 수 있다. 도착 안내방송할 수 있다.	목적지 도착 안내방송하기 도착 안내방송하기	
6주	항공기 착륙 전 점검사항 및 손님 지원할 수 있다. 착륙 후 방송 및 도어 슬라이드 작동 방법 및 도어 열수 있다.	항공기 착륙 전 점검사항 및 손님 지원 알아보기 착륙 후 방송 및 도어 슬라이드 작동 방법 및 도어 열기	
7주	항공기 착륙 전 점검사항 및 손님 지원할 수 있다. 착륙 후 방송 및 도어 슬라이드 작동 방법 및 도어 열수 있다. 승객 하기 지원 할 수 있다.	항공기 착륙 전 점검사항 및 손님 지원 알아보기 착륙 후 방송 및 도어 슬라이드 작동 방법 및 도어 열기 승객하기 지원하기 (수행평가)	
8주	[중간고사]	[중간고사]	
9주	-공항 규정에 따른 안내할 수 있다. -항공기 입항서류 및 정보 전달할 수 있다. -특수 승객 하기 지원할 수 있다.	착륙 후 서비스 -공항 규정에 따른 안내하기 -항공기 입항서류 및 정보 전달하기 -특수 승객 하기 지원하기	
10주	-유실물 점검할 수 있다. -기내 유실물 점검할 수 있다. -유실물 발견시 처리를 할 수 있다.	승객 하기 후 관리 -유실물 점검하기 -기내 유실물 점검절차 -유실물 발견시 처리절차	
11주	-잔류 승객 점검할 수 있다. -기내 설비 점검할 수 있다. -기내용품 인수, 인계할 수 있다. -승객 하기 후 디브리핑 할 수 있다.	-잔류 승객 점검할 수 있다. -기내 설비 점검할 수 있다	
12주	항공기 객실승무원으로서 비행전부터 항공기 착륙 후 서비스까지 수행업무를 할 수 있다.	항공기 객실승무원으로서 비행전부터 항공기 착륙 후 서비스까지 수행업무를 할 수 있다.(팀별 롤플레이)	
13주	항공기 객실승무원으로서 비행전부터 항공기 착륙 후 서비스까지 수행업무를 할 수 있다.	항공기 객실승무원으로서 비행전부터 항공기 착륙 후 서비스까지 수행업무(수행평가)	
14주	다양한 불만고객 대처할 수 있다.	다양한 불만고객 대처방안 발표	
15주	[기말고사]	[기말고사]	

## ▣ 온라인 강의진행계획 ▣

주	강	강의내용	과제물	학습자료
1	1	-항공기 이륙전서비스 ->비행중서비스 ->착륙전후서비스 연계교과목 리뷰 후 착륙전후서비스 교과내용 안내		
2	2	-각 국가별 입국서류 작성 방법에 대해 알아본다.		
3	3	-기내 회수 용품과 기물에 대해 알아보고 회수하는 방법에 대해 알아본다.		
4	4	-기내 서비스 용품 및 재고 확인 작업 -신송작성 방법		
5	5	-면세품 판매 방법 -기내면세품 사전주문 제도 및 신송 작성 방법		
6	6	-항공기 착륙 전 전검사항 및 손님 지원 안내 및 방법		
7	7	-항공기 착륙 후 슬라이드 모드 변경 후 도어 여는 방법		
9	8	-착륙 후 서비스 -공항 규정에 따른 안내하기 -항공기 입항서류 및 정보 전달하기		
10	9	승객 하기 후 관리 -유실물 점검하기 -기내 유실물 점검절차 -유실물 발견시 처리절차		
11	10	-잔류 승객 점검 -기내 설비 점검		
12	11	-항공기 객실승무원으로서 비행전부터 항공기 착륙 후 서비스까지 수행 업무를 할 수 있다.		
13	12	-특수 승객 하기 지원하기		
14	13	-항공기 객실승무원의 브리핑의 종류와 필수 항공기 용어 정리		
15	14	-항공서비스 전반적인 업무에 대해 알아보고 그룹별 롤플레이를 통해 영상촬영을 하고 반별로 영상평가 시간을 가진다.		

성취수준	교과목의 학습목표에 따른 학습내용을 이해하고 수행할 수 있는 정도 A+ : 15%이내, A(A+포함) : 35%이내, A~B : 75%이내
공지사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수강 교과목의 성적이 C+~D°인 경우에는 취득학점을 취소하고 재수강 신청이 가능합니다.</li> <li>- 학사일정에 의한 대학휴강, 담당 교수자의 개인휴강은 보강으로 수업을 진행합니다.</li> <li>- 성적 열람 후 해당 과목의 성적 이의신청을 담당교수님께 신청할 수 있습니다.</li> </ul>
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 )