

강의계획서

2023학년도 2학기

항공서비스학과

교과목명	서비스마케팅							
담당교수	양근애	휴대폰		이메일				
이수구분	전공선택	교과목구분	전공핵심		학점(시수)	3(3)		
진출분야(직업군)	항공권발권사무원 항공기 객실승무원	대학 핵심 역량 비중 (100점)	전문직무	창의성	문제해결	협업	인성	
	직무		70	10	0	20	0	
수업목표	본 강의는 항공서비스분야로의 취업을 위해 갖추어야 할 전반적인 면접 역량을 준비하는 것을 목표로 항공사 면접전형에 대비하기 위한 기내방송 연습 및 실전모의 면접을 주요내용으로 다룬다. 면접을 위해 기본적으로 갖추어야 하는 호감가는 이미지, 보이스트레이닝은 물론 스피치 능력, 의사소통 능력을 훈련하여 면접 경쟁력을 강화한다. 따라서 본 강의는 자기 분석, 기업체분석, 시사 상식, 롤플레이 등 항공서비스 분야 취업을 위해 준비해야 하는 전반적인 내용과 한국어 기내방송 및 영어 기내방송을 학습하여 실전 면접 대비를 위한 총체적인 준비를 하는 것을 목표로 한다.							
교재	[주교재]			상담시간	월	10:00 ~ 17:00		
	학습자료 제공				화	10:00 ~ 17:00		
	[참고도서]				수	10:00 ~ 17:00		
					목	10:00 ~ 17:00		
					금			
장비 및 도구	컴퓨터, 빔프로젝트, 영상촬영, 마이크, 헤드셋 등							
재료 및 자료	유인물, 학습자료 등							
평가계획								
평가항목	평가내용				평가방법	평가시기	평가비중 (100%)	
수행평가	기내방송				구술형시험	7	20	
	기내방송				구술형시험	14		
중간고사	1~7주차 학습내용 평가				서술형시험	8	30	
기말고사	모의비행 기내방송				구술형시험	15	30	
출석평가	- 학칙 및 규정에 따름						20	
사이버 강의	퀴즈 평가				선택형시험	15		
동점자 처리기준	강의 태도나 적극성을 가진 학생							
교수학습계획								
교수학습법	플립 러닝			활용중심수업(발표)			토론중심수업(토론)	

▣ 주차별 강의계획 ▣

주차	학습목표	주요 학습내용	비고
01주	교과목에 대한 이해를 바탕으로 학습목표를 설정할 수 있다. /보이스트레이닝을 통해 기내방송과 면접의 기본기를 습득할 수 있다.	[안전교육] 강의 전반에 관한 안전 준수 사항 오리엔테이션 [인성교육] 강의를 수강하기 위한 기본적인 인성교육 보이스트레이닝의 기본 개념 학습 및 실습 [면접 기초역량 진단] 면접수업에 앞서 학생 기본 역량 진단하기	
02주	한국어 기내방송을 위한 이론을 학습하여 실전에 적용할 수 있다.	한국어 기내방송 개념, 원칙, 주의사항 학습	
03주	한국어 기내방송을 자신감있게 할 수 있다.	한국어 기내방송문 실전연습	
04주	영어 기내방송을 위한 이론을 학습하여 실전에 적용할 수 있다.	영어 기내방송 개념, 원칙, 주의사항 학습	
05주	영어 기내방송을 자신감있게 할 수 있다.	영어 기내방송문 실전연습	
06주	수행평가	한국어 및 영어 기내방송 테스트 및 개별피드백 제공	
07주	면접을 위한 호감가는 이미지, 태도, 자세를 갖출 수 있다.	면접의 기본역량 학습	
08주	[중간고사]	[중간고사]	
09주	자기분석을 통한 항공사 면접기출문제를 작성하고 답변할 수 있다.	자기분석을 통한 항공사 면접기출문제 작성 및 발표	
10주	기업분석을 통한 항공사 면접기출문제 작성하고 답변할 수 있다.	기업분석을 통한 항공사 면접기출문제 작성 및 발표	
11주	실전모의면접을 통해 면접역량을 강화할 수 있다.	실전모의면접 훈련	
12주	항공사 롤플레이팅문제를 작성하고 답변할 수 있다.	항공사 롤플레이팅문제 작성 및 발표	
13주	일상 신변과 관련된 문제를 작성하고 답변할 수 있다.	일상 신변과 관련된 문제 작성 및 발표	
14주	실전모의면접을 통해 면접역량을 강화할 수 있다.	실전모의면접 훈련	
15주	[기말고사]	[기말고사]	

▣ 온라인 강의진행계획 ▣

주	강	강의내용	과제물	학습자료
01	1	서비스와 서비스마케팅의 이해		
02	2	서비스 환경분석		
03	3	서비스 상품관리		
04	4	서비스 가격관리		
05	5	서비스 채널관리		
06	6	서비스 촉진관리		
07	7	서비스물리적 환경		
09	8	서비스 프로세스		
10	9	인적자원관리		
11	10	고객관계 관리		
12	11	서비스 수요와 공급		
13	12	서비스 품질관리		
14	13	서비스 실패와 회복		