

콘텐츠 개발계획서

I. 개발 개요

1. 콘텐츠 개발 필요성

- 뷰티 산업체의 전반적인 서비스 및 고객 접점에서의 올바른 비즈니스 매너와 고객의 심리를 이해하고 소통할 수 있는 능력을 함양하기 위해 다양한 학습자료의 제공으로 학생들의 학습효과를 높일 수 있음
- 뷰티 분야 뿐 아니라 모든 분야의 서비스 화법, 설득 및 협상 등 비즈니스 커뮤니케이션에 필요한 현장 실무자가 갖추어야하는 태도 및 서비스 마인드를 함양하기 위한 정보 및 사례 등을 효율적으로 제공할 수 있음

2. 수업목표 및 수업내용

- 본 교과목은 미용 서비스 현장을 고려하여 실무 적합성을 높이기 위해 고객 접점에서 올바른 비즈니스 매너와 이미지를 바탕으로 고객심리를 이해하고 소통할 수 있는 뷰티 현장 커뮤니케이션 실무 능력을 함양하는데 중점을 둔다.

- 1) 고객 심리를 이해하고 성격유형별 특성을 분석하여 서비스 마인드를 함양한다.
- 2) 커뮤니케이션의 기본요소와 비언어 커뮤니케이션, 서비스 화법, 설득 및 협상 등 비즈니스 커뮤니케이션에 필요한 기초 지식을 바탕으로 고객과 소통할 수 있는 대인관계능력을 기른다.
- 3) 뷰티 현장 실무에서 미용인이 가져야 할 올바른 태도와 마음가짐으로 구성원과 협력하여 맡은 역할을 충실히 수행할 수 있는 능력을 기른다.

3. 핵심역량(교양) 및 전공능력과의 관계

- 고객에 대한 이해를 바탕으로 설득 및 협상 기법을 이해하고 고객 의사결정과정을 이해함으로써 대인관계능력을 함양한다.
- 고객 심리이론을 이해하고 윤리적 실천능력을 함양한다.

4. 교재 및 참고문헌

- SMAT 서비스경영자격 / 하승희 편저 / 케듀아이
- SMAt 비즈니스 커뮤니케이션 / 한국서비스경영교육원 / (주)시대고시기획

II. 개발내용 및 방법

1. 주차별 학습내용			
차 시	학습주제 및 학습내용	학습활동	비고
1 주차	교과목 및 수업 운영에 대한 전반적 소개 평가방법 및 수업방법	질의응답	
2 주차	고객에 대한 이해 고객 범주	문제 풀이 (10문항)	
3 주차	고객의 욕구 심리 고객의 심리적 동기부여 관련 이론	문제 풀이 (10문항)	
4 주차	구매의사 결정과정의 종류 고객의 구매의사 결정과정	문제 풀이 (10문항)	
5 주차	DISC행동 분석	문제 풀이 (10문항)	
6 주차	DISC성격유형 고객유형별 고객응대전략	문제 풀이 (10문항)	
7 주차	교류분석(TA) MBTI	문제 풀이 (10문항)	
8 주차	중간고사		이론평가
9 주차	커뮤니케이션의 개념, 종류, 네트워크 커뮤니케이션의 오류 원인, 과정	문제 풀이 (10문항)	
10 주차	조직차원의 커뮤니케이션 조직 변화 커뮤니케이션 전략목적	문제 풀이 (10문항)	
11 주차	효과적인 커뮤니케이션 기본 커뮤니케이션과 관련한 이론	문제 풀이 (10문항)	
12 주차	협상과 설득 과정	문제 풀이 (10문항)	
13 주차	회의 개요, 진행의 일반적 순서 회의 참석자의 역할과 원칙	문제 풀이 (10문항)	
14 주차	프리젠테이션의 이해, 종류, 유형과 목적, 3P분석, 기획	문제 풀이 (10문항)	
15 주차	기말고사		이론평가