

## 수업계획서

1. 강의개요						
	항공실무론	학점	3	교·강사명	김 주 희 외5명	교·강사 전화번호
강의시간	4시간	강의실	1~11강의실	수강대상	관광경영	E-mail
2. 교과목 학습목표						
<p>항공사의 전반적 실무인 항공사 기내의 특징과 수하물업무, 항공사의 마일리지 업무와 인천공항 등의 운송업무와 항공업무를 위한 항공예약의 체계적인 실무지식을 제공하기 위해 항공예약 업무의 개념을 파악하고 실질적인 실무 능력 배양을 위해 Topas sell connect 활용방법을 익히는 것을 목적으로 한다. 세부목적은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 항공 업무를 위한 예약의 기초와 항공상품에 대하여 알아본다.</li> <li>2. 항공 예약과 국제선 운임적용에 대해 알아본다.</li> <li>3. 항공 업무에 필요한 기내서비스와 수하물 서비스에 대하여 알아본다.</li> <li>4. 출입국 절차(CIQ)를 바탕으로 한 공항서비스에 대하여 알아본다.</li> <li>5. 항공마케팅에 대하여 알아본다.</li> <li>6. Topas sell connect(GDS)항공사 예약 및 발권시스템을 학습하고 실습해 본다.</li> </ol>						
3. 교재 및 참고문헌						
주 교 재 : 항공예약실무 / 임연우 외 / 새로미 / 2014						
부 교 재 : 항공객실업무론/ 김화연 외/ 백산 / 2015						
참고문헌 : 대한항공 객실 메뉴얼						
4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용						
주별	강의(실습·실기·실험) 내용					과제 및 기타 참고사항
제 1 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공업무 준비</li> <li>●강의목표: 항공예약의 정의와 발전단계, 항공상품 시장 의 개념을 이해하고 구체적인 특징을 이해 할 수 있다.</li> <li>●강의세부내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 항공예약의 개념과 CRS(computer reservation system)와 GDS(global distribution system), 취항도시와 항공사, 항공시장별 유형의 핵심을 학습한다.</li> </ul> </li> </ul>					교과목소개와 과제 및 수시평가 소개 강의,
제 2 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공예약</li> <li>●강의목표: 항공예약의 개념을 이해하고 구체적인 특징 과 예약 시스템을 설명 할 수 있다.</li> <li>●강의세부내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- encode/decode의 개념과 좌석조회, timetable 등 항공사에 요구되는 독특한 시스템을 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>					강의, 실습
제 3 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공예약</li> <li>●강의목표: PNR(passenger name recoder)의 의미를 이해 하고 항공예약에 중요성과 연관성을 이해하며 작성을 할 수 있도록 한다.</li> <li>●강의세부내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단순왕복, 2인 예약의 개념을 숙지하고 항공예약에 있어서의 연관성을 인식하여 작성 할 수 있도록 하며 실전에서 실수 하지 않도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>					강의, 실습
제 4 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>● : 항공예약</li> <li>●강의목표: PNR(passenger name recoder)의 의미를 이해하고 항공예약에 있어서의 연관성과 독특한 특징을 이해 하여 작성을 할 수 있도록 한다.</li> <li>●강의세부내용                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예약변경, 취소, 유아, 소아예약의 개념을 이해하고 다양한 상황에서 고객이 요구하는 바를 만족 시킬 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>					강의, 실습
제 5 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공예약</li> <li>●강의목표: PNR(passenger name recoder)의 의미를 이해 하고 항공예약에 있어서의 연관성과 독특한 특징을 이해하여 작성을 할 수 있도록 한다</li> <li>●강의세부내용</li> </ul>					강의, 실습

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 신청의 종류를 이해하며 어떠한 상황에서 고객들이 서비스를 신청하며 개념을 숙지하고 항공예약에 있어서의 연관성을 인식하여 예약 할 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul>	
제 6 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공예약</li> <li>●강의목표: PNR(passenger name recoder)의 의미를 이해하고 항공예약에 있어서의 연관성과 독특한 특징을 이해하여 작성을 할 수 있도록 한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Divide, 단체예약, Queue 및 예약업무 등 어떠한 상황에서 고객들이 서비스를 신청하며 개념을 숙지하고 항공예약에 있어서의 연관성을 인식하여 작성 할 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>	강의, 실습
제 7 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공예약</li> <li>●강의목표: 항공예약을 전반적으로 이해하여 실제로 항공사에 취업 했을 시 바로 실전에 투입 될 수 있도록 지금까지의 학습한 내용을 정리 한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예약 총정리(CRS와 GDS, encode/decode의 개념, 좌석조회, time table, 등 )</li> </ul> </li> </ul>	<p>국 대형 항공사 조사</p> <p>자료 제출(PPT 파일-10점)</p> <p>-발표는 중간고사 이후</p> <p>발표 일정대로 주당 5명씩 발표(발표시간 10분 내외)</p> <p>강의, 실습</p>
제 8 주	중 간 고 사	
제 9 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공운임의 기초</li> <li>●강의목표: 국제선 운임의 기초를 의미를 이해하고 항공 예약에 있어서의 연관성과 독특한 특징을 이해한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 항공지리, 여정, 운임설정, 통화규정등의 개념을 반드시 이해하고 항공예약과 운임의 연관성을 인식 하여 운임 작성 할 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>	과제발표 강의, 실습, 토론
제10 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공운임의 기초</li> <li>●강의목표: 국제선 운임의 조회를 이해한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- GDS를 이용한 운임조회 의미와 고객들의 상황에 맞는 운임조회를 숙지하여 항공사의 독특한 운임에 맞게 활용 할 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>	수시퀴즈 평가(5점) 및 과제발표 강의, 실습, 토론
제11 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공운임의 기초</li> <li>●강의목표: 국제선 운임의 계산의 의미를 이해하고 항공 예약과 운임에 있어서의 연관성과 독특한 특징을 이해하며 작성을 할 수 있도록 한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마일리지 및 루팅운임 계산의 개념을 확실하게 숙지 하여 고객에게 잘 안내 할 수 있도록 하며 항공 예약과 운임의 연관성을 인식하여 작성 할 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>	과제발표 강의, 실습, 토론
제12 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공운임의 기초</li> <li>●강의목표: 국제선 운임의 계산을 이해하고 항공예약과 운임에 있어서의 연관성과 독특한 특징을 이해하며 작성을 할 수 있도록 한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 운임구분, 항공권 운임계산, e-티켓의 개념을 확실 하게 숙지하여 고객에게 잘 안내 할 수 있도록 하며 항공예약과 운임의 연관성을 인식하여 작성 할 수 있도록 학습하고 실습한다.</li> </ul> </li> </ul>	과제발표 강의, 실습, 토론
제13 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공운송사업</li> <li>●강의목표: 객실서비스와 출입국업무를 이해하고 전반적인 항공사 경영에 있어서의 필요성과 항상 발전 하고 변화하는 항공사의 시스템을 이해하며 고객에게 만족할 수 있는 서비스를 할 수 있도록 한다.</li> <li>●강의세부내용</li> </ul>	과제발표 강의, 토론

	- 특징, 수하물프로세스, 특수수하물, 운송제한 승객의 개념을 확실하게 숙지하여 고객에게 잘 안내 할 수 있도록 하며 항공사의 전반적인 서비스를 인식하여 개념을 파악 할 수 있도록 학습한다.						
제14 주	<ul style="list-style-type: none"> <li>●강의주제: 항공운송사업</li> <li>●강의목표: 항공사별 마일리지와 제휴의 개념을 이해하며 현재와 과거의 공항적 개념과 역할에 대해서 학습하고 우리나라의 공항은 허브공항으로서 어떤 역할을 하는 지 이해한다.</li> <li>●강의세부내용 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 제휴의 유형, 제휴의 목적, 인천공항출국정보, 항공 마케팅의 개념을 확실하게 숙지하여 항공사의 전반적인 특징과 서비스를 인식하여 고객에게 좋은 서비스를 할 수 있도록 학습한다.</li> </ul> </li> </ul>						과제발표 강의, 토론
제15 주	기 말 고 사						
5. 성적평가 방법							
중간고사	기말고사	수시평가	레포트	출결		합계	비고
30 %	30 %	15 %		20 %	5 %	100 %	
6. 수업 진행 방법							
<p>- 강의 : 항공사의 전반적 실무인 항공사 기내의 특징과 수하물업무, 항공사의 마일리지 업무와 인천공항 등의 운송업무와 항공업무를 위한 항공예약의 체계적인 실무지식을 제공하기 위해 항공예약 업무의 개념을 파악하고 실질적인 실무 능력 배양을 위해 Topas sell connect 활용방법을 익히며 아울러 취업률 향상을 위해 항공예약에 대한 이론적 체계를 확립 하고자 한다.</p> <p>- 토론 : 주차별 수업을 통해 항공사 실무의 성공사례와 실패사례를 조별 토의를 통해 학습효과를 배가시키고자 한다.</p> <p>- 실습 : Topas Sell Connect 예약 프로그램 이용하여 실습하고 실무에 즉시 활용 및 적용 할 수 있음을 목표로 한다.</p>							
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항							
<p>- 정기평가 기간 : 8주차, 15주차</p> <p>- 과제평가(레포트 및 수시평가) 기간 :7주차, 10주차</p> <p>- 성적확인 및 이의신청기간 : 종강일 이후 12일차 ~ 14일차 (3일간)</p> <p>- 2018년 8월 학위예정자 수강가능</p>							
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)							
예약 실습이 평균 보다 뒤쳐질 경우 담당 강사와 함께 해봐서 실전에 문제없도록 한다.							
9. 강의유형							
이론중심( ), 토론, 세미나 중심( ), 실기 중심( ), 이론 및 토론/세미나 병행( ), 이론 및 실험/실습 병행( ), 이론 및 실기 병행( √ )							