

교육부 고시 제2022-33호 [별책 27]

관광·레저 전문 교과 교육과정



차 례

【 교육과정 일러두기 】

1. 교과 교육과정 일러두기	3
2. 과목 교육과정 일러두기	4

【 관광·레저 전문 교과 교육과정 】

1. 교과 교육과정의 성격 및 목표	7
2. 교과 교육과정의 구조 및 설계	8
3. 교과 교육과정의 편성·운영	10
4. 교과 교육과정의 이수와 진로 설계	11

【 관광·레저 과목 교육과정 】

전문 공통 과목

1. 성공적인 직업 생활	15
2. 노동 인권과 산업 안전 보건	25
3. 디지털과 직업 생활	40

전공 일반 과목

1. 관광 일반	51
2. 관광 서비스	60
3. 관광 영어	67
4. 관광 일본어	75
5. 관광 중국어	83
6. 관광 문화와 자원	91



차 례

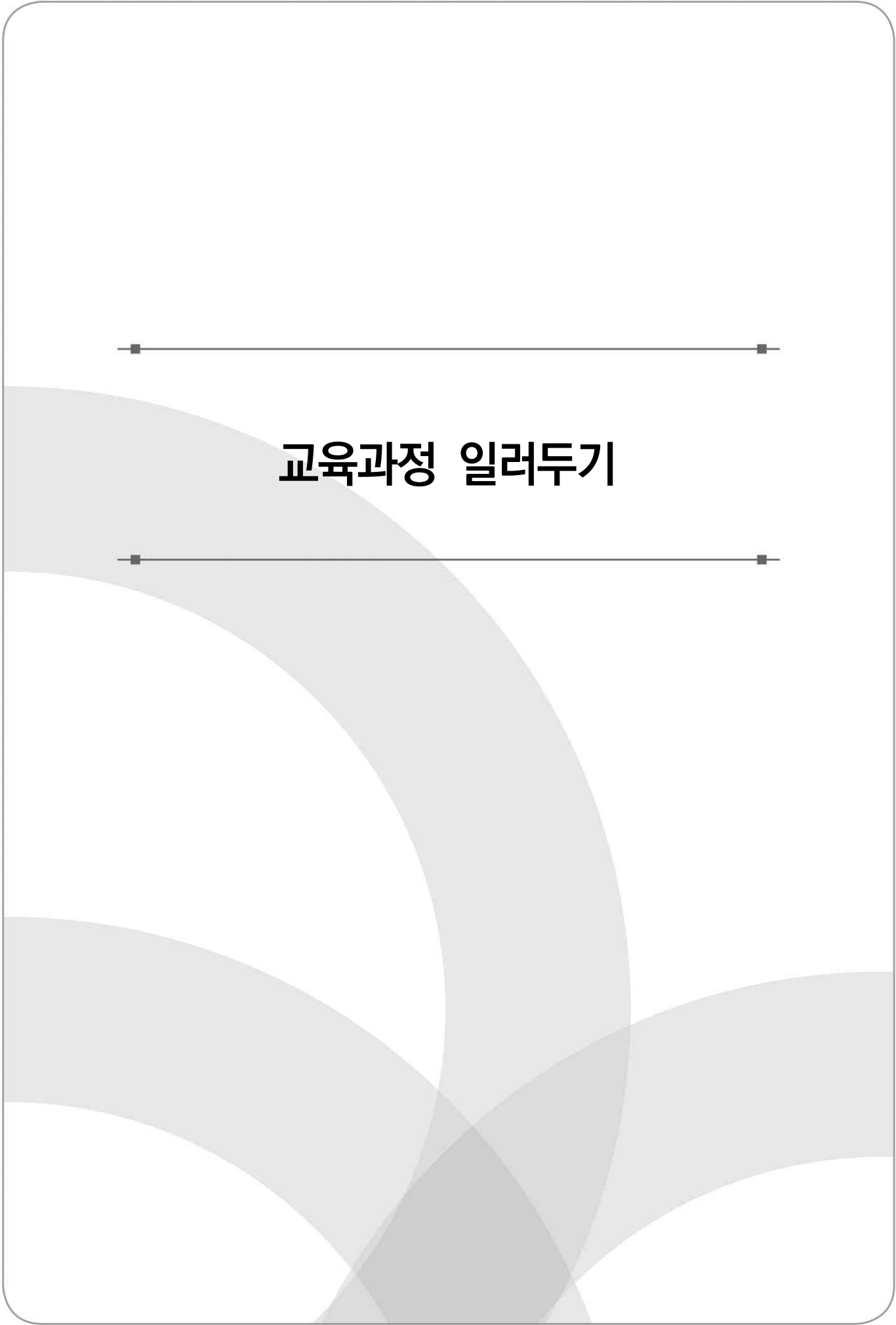
7. 관광 콘텐츠 개발	99
8. 전시·컨벤션·이벤트 일반	109
9. 레저 서비스 일반	118

전공 실무 과목

1. 호텔 식음료 서비스 실무	127
2. 호텔 객실 서비스 실무	145
3. 국내 여행 서비스 실무	164
4. 해외 여행 서비스 실무	176
5. 전시·컨벤션·이벤트 실무	187
6. 카지노 서비스 실무	216

【 부 록 】

과목명 축약 글자	232
-----------------	-----



교육과정 일러두기

1. 교과 교육과정 일러두기

교과 및 과목 교육과정의 항목들은 다음과 같은 기준으로 작성되었으니 항목들의 의미를 참고하여 교육 활동에 활용하시기 바랍니다.

교과 교육과정은 교과 교육과정의 성격 및 목표 등 개괄적인 소개와 함께 구조 및 설계, 편성·운영, 진로 설계항목으로 구성되어 있습니다.

1. 교과 교육과정의 성격 및 목표

- | | |
|-------|---|
| 가. 성격 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 교과가 가지는 고유한 특성에 대해 개괄적으로 소개함 ■ 교과 교육의 필요성 및 역할을 제시함
※ 일과 노동을 통한 행복 추구, 해당 분야 현장 전문가로서 성장 등 |
| 나. 목표 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 교과 교육과정이 지향해야 할 방향을 총괄 목표와 세부 목표로 제시함 ■ 세부 목표는 교과 교육을 통해 학생이 달성해야 할 학습의 도달 점을 핵심역량과 연계하여 제시함 |

2. 교과 교육과정의 구조 및 설계

- | | |
|----------------|---|
| 가. 교과 교육과정의 구조 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 교과와 기준 학과별로 과목군 및 인력 양성 유형(진로)을 구조화 하여 제시함 ■ 전문 공통 과목 : 직업 세계에서 필요로 하는 기본 소양을 함양 하기 위한 과목 ■ 전공 일반 과목 : 기준 학과별 기초 역량을 함양하기 위한 과목 으로 전공 실무 과목의 선수 과목 ■ 전공 실무 과목 : 인력 양성 유형별로 갖추어야 할 실무 역량을 함양하기 위한 과목으로 국가직무능력표준(NCS)의 능력단위를 토대로 내용 구성 |
| 나. 교과 교육과정의 설계 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 교과 교육과정 설계 시 기준 학과별 및 인력 양성 유형별 과목 군의 위계성, 계통성 등 고려 사항을 제시함 ■ 기준 학과별로 선행하여 이수가 필요한 과목(기초 과목)과 인력 양성 유형별로 선택적으로 이수가 필요한 과목(선택 과목)을 구분 하여 제시함
※ 대표적인 인력 양성 유형(5개 내외)을 중심으로 교과 교육과정 설계 예시 를 제시하였으며, 학교에서는 학생의 요구나 학교 환경을 고려하여 유연 하게 설계 가능함 |

- | | |
|-------------------|---|
| 3. 교과 교육과정의 편성·운영 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 교과 교육과정이 지향하는 방향을 실현하기 위한 포괄적인 측면 에서의 학교 교육과정 편성·운영 방향을 안내함 |
|-------------------|---|

- | | |
|-----------------------|--|
| 4. 교과 교육과정의 이수와 진로 설계 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 교과 교육과정 이수 후 취득할 수 있는 자격, 관련 직업, 후학습 경로 등 학생들의 진로 설계를 안내할 수 있는 내용에 대해 개괄 적으로 소개함 |
|-----------------------|--|

2. 과목 교육과정 일러두기

과목 교육과정은 전문 교과 선택 과목(전문 공통 과목, 전공 일반 과목, 전공 실무 과목)의 성격 및 목표, 내용 체계 및 성취기준, 교수·학습, 평가 등에 대한 이해를 돕기 위한 내용으로 구성되어 있습니다.

1. 성격 및 목표

가. 성격

- 과목이 가지는 고유한 특성을 개괄적으로 소개하고, 해당 과목의 필요성 및 역할(본질과 의의 등)을 안내함
- 과목이 추구하는 역량, 과목의 주요 학습 영역을 소개함

나. 목표

- 해당 과목 교육과정이 지향해야 할 방향을 총괄 목표와 세부 목표로 제시함
- 세부 목표는 해당 과목의 교육을 통해 학생이 달성해야 할 학습의 도달점을 핵심역량과 연계하여 제시함

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

- 과목의 주요 내용을 범주화한 것으로 학생들이 학습해야 할 핵심적인 내용을 학습 영역과 학습 요소로 제시함

나. 성취기준

- 성취기준은 학생들이 과목 교육과정을 학습한 후 나타낼 능력과 기대되는 능력(결과, 역량)을 결합한 학습 활동으로, 성취기준 코드와 함께 문장 형태로 제시함
※ 성취기준 코드는 “과목명 축약 글자”(2글자) - “학습 영역 순서” - “학습 요소 순서” - (“성취기준 순서”)로 구성함 과목명 축약 글자는 【부록】 참고
- 성취기준 중 추가적인 설명을 위해 성취기준 고려 시 적용 사항을 제시함
※ (예) 학습 영역 및 학습 요소의 주요 변화, NCS 일부 내용 요소 반영, 디지털 역량 관련 내용에 대한 부연 설명, 전공 일반 과목과 전공 실무 과목 간 연계 학습이 필요한 경우 등

3. 교수 · 학습

가. 교수 · 학습 방향

- 과목 교육과정에서 제시한 목표와 내용 체계를 달성할 수 있는 방법과 지향점을 제시함
- 과목 교육과정을 통한 지식·내용의 이해와 더불어 실무적·태도적 측면에서의 역량을 함양하기 위한 학습 영역별 교수·학습 방법을 제시함

나. 교수 · 학습의 유의 사항

- 교수·학습 과정에서 유의할 주요 사항을 제시함
※ (예) 지식, 기능, 태도의 균형, 가치 중립, 안전사고 유의, 디지털 기술 활용과 관련된 학습 맥락, 윤리적 준수 등

4. 평가

가. 평가 방향

- 과목 교육과정에서 제시한 목표와 내용 체계를 평가할 수 있는 방법과 지향점을 제시함
- 과목 교육과정을 통한 지식·내용의 이해와 더불어 실무적·태도적 측면에서의 역량을 함양하기 위한 학습 영역별 평가 방법을 제시함

나. 평가 방법

- 과목 교육과정의 내용 체계를 고려하여 각 학습 영역에 적절한 평가 방법을 제시함

**관광·레저
전문 교과 교육과정**

1. 교과 교육과정의 성격 및 목표

가. 성격

관광 산업은 고용을 창출하고 연관 산업의 발전을 촉진하는 등 국가 경제 활성화에 기여하는 성장 동력이다. 아울러 문화의 발전 및 보존과 국제 교류 증진 등 장기적인 관점에서 미래 국가 경쟁력을 결정하는 중요한 역할을 하고 있다. 레저 산업 또한 건강에 대한 관심과 여가 시간의 증가에 힘입어 삶의 질 향상을 통해 행복에 이르게 하는 데 기여하고 있다.

최근 관광·레저 산업의 구조와 위상이 변화하고 있다. 저출산 및 고령화 등 인구 구조의 변화, 디지털 전환 가속화로 인해 4차 산업 혁명 시대로의 진입 등 관광·레저 산업을 둘러싼 환경이 바뀌고 있으며, 관광·레저 행태의 변화, 관광·레저 자원의 확대와 다양화, 관광·레저 수요의 다변화 등에 대한 관심이 증대되고 있다.

따라서 미래의 지속가능한 관광·레저 산업을 이끌어 나갈 창의·융합 역량을 갖춘 인재를 양성하기 위한 관광·레저 교과 교육과정이 필수적이다. 관광·레저 교과 교육과정은 현장 실무를 수행하는 데 필요한 지식과 기술, 서비스 태도, 디지털 융합 역량을 바탕으로 상호 협력하여 문제를 해결하는 능력을 갖춘 실무 인력 양성에 주안점을 둔다.

이를 위해 학생은 관광·레저 분야의 기초 지식과 산업체 현장과 연계된 실무 능력, 서비스 태도 및 디지털 융합 역량을 함양하도록 한다. 더 나아가 교사는 직업 소명 의식을 가지고 관광·레저 분야의 취업 및 창업 등의 진로를 만들어 나갈 수 있는 평생 학습 능력을 습득하도록 돕고, 전 생애 주기에 걸쳐 해당 분야의 전문 역량을 갖춘 현장 전문가로 성장하도록 지원해야 한다.

나. 목표

관광·레저 교과 교육과정은 관련 분야인 여행업, 관광숙박업, 관광객 이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 관광 편의시설업 등의 현장에서 필요한 입직 수준의 직무 능력을 갖추도록 하는 데 교육 목표를 두고 있다. 이를 위한 세부적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광·레저 분야에 입직하기 위해 해당 직업에 대한 확신과 올바른 가치관을 형성하여야 하며 이를 위해서 자기 관리 역량을 배양한다.

둘째, 관광·레저 분야의 기초 지식과 기술, 서비스 태도를 습득하여 관광·레저 서비스 현장에서 대고객 업무를 수행할 수 있는 의사소통 능력 및 서비스 역량을 함양한다.

셋째, 관광·레저 분야에 대한 체계적인 이론 교육과 실무, 실습 교육을 통하여 관광·레저 산업 현장 중심의 직무 역량을 함양한다.

넷째, 급변하는 관광·레저 환경 변화에 능동적으로 대응할 수 있도록 창의적 사고와 디지털 융합 역량을 함양한다.

다섯째, 관광·레저 분야의 경력 개발 모형을 토대로 자기주도적으로 평생 학습 태도를 길러 자신의 직업 생애를 설계함으로써 개인의 행복을 추구하고 관광·레저 산업 발전에 기여할 수 있도록 한다.

2. 교과 교육과정의 구조 및 설계

가. 교과 교육과정의 구조

교과(군)	기준 학과	전문 교과			인력 양성 유형(진로)
		전문 공통 과목	전공 일반 과목	전공 실무 과목	
관광·레저 교과(군)	관광과	성공적인 직업 생활 노동 인권과 산업 안전 보건 디지털과 직업 생활	관광 일반 관광 서비스 관광 영어 관광 일본어 관광 중국어 관광 문화와 자원 관광 콘텐츠 개발 전시·컨벤션·이벤트 일반	호텔 식음료 서비스 실무 호텔 객실 서비스 실무 국내 여행 서비스 실무 국외 여행 서비스 실무 전시·컨벤션·이벤트 실무 바리스타* 바텐더*	면세점 판매원 숙박 외식接客원 여행 사무원 국내외 여행 안내원 미팅·이벤트 플래너
	레저 산업과	성공적인 직업 생활 노동 인권과 산업 안전 보건 디지털과 직업 생활	레저 서비스 일반 관광 일반* 관광 서비스*	카지노 서비스 실무	카지노 딜러 레저 시설接客원
창의적 체험 활동	자율·자치 활동, 동아리 활동, 진로 활동				
현장 실습	학교, 산업체, 지역사회 등과 연계한 현장 실습				

* 는 다른 교과(군)(또는 기준 학과)에 편성된 과목임을 의미함.

나. 교과 교육과정의 설계

관광·레저 교과 교육과정은 관광·레저 산업 분야의 다양한 실무자 양성을 목표로 하고 있으며, 고교 학점제 도입에 따라 학생 과목 선택에서 기존 학과의 경계가 사라지고 있다. 이에 기존 학과를 구분하지 않고 주요 인력 양성 유형에 따른 과목의 위계를 고려하여 기초 과목과 선택 과목을 아래와 같이 제시하고자 한다.

기존 학과	기초 과목		인력 양성 유형 (진로)	선택 과목	
	전공 일반 과목	전공 실무 과목		전공 일반 과목	전공 실무 과목
관광과	관광 일반 관광 서비스		여행 사무원 국내외 여행 안내원	관광 영어 관광 일본어 관광 중국어 관광 문화와 자원 관광 콘텐츠 개발 레저 서비스 일반	호텔 객실 서비스 실무 국내 여행 서비스 실무 국외 여행 서비스 실무
			숙박 외식 접객원	관광 영어 관광 일본어 관광 중국어	호텔 식음료 서비스 실무 호텔 객실 서비스 실무
			미팅·이벤트 플래너	전시·컨벤션·이벤트 일반	호텔 식음료 서비스 실무 국내 여행 서비스 실무 전시·컨벤션·이벤트 실무
			면세점 판매원	관광 영어 관광 일본어 관광 중국어	국내 여행 서비스 실무 국외 여행 서비스 실무
레저산업과	관광 일반 관광 서비스		카지노 딜러 레저 시설 접객원	관광 영어 관광 일본어 관광 중국어 레저 서비스 일반	호텔 식음료 서비스 실무 카지노 서비스 실무

3. 교과 교육과정의 편성·운영

최근 4차 산업 혁명, 디지털 전환 가속화, 사회·경제적 환경 변화에 따라 관광·레저 산업 구조가 빠르게 변화하고 있다. 이러한 흐름에 맞춰 특성화 고등학교 관광·레저 관련 학과 교과 교육과정은 내외국인 고객 서비스에 필요한 역량 및 의사소통 능력에서부터 전문 지식과 새로운 기술을 활용하는 디지털 융합 역량 및 협업을 통한 문제 해결 능력에 이르기까지 관광·레저 산업에 관한 전반적인 지식, 태도, 실무 역량을 갖추 수 있도록 편성·운영한다.

첫째, 기초 과목은 관광·레저 분야의 직업 세계에서 공통적으로 요구되는 기초적인 지식과 소양을 함양하도록 한다.

둘째, 전공 일반 과목은 관광·레저 산업에 종사하는 직업인에게 필요한 전문적인 지식과 외국어 의사소통 역량을 함양할 수 있도록 편성한다.

셋째, 전공 실무 과목은 인력 양성 유형에 적합한 산업 현장의 직무와 관련된 내용으로 편성한다.

넷째, 학생의 취업 역량과 경력 개발을 제고할 수 있도록 관련 산업 분야의 현장 실무와 연계하여 교육과정을 구성하며, 필요에 따라 국가직무능력표준(NCS)의 다른 분야의 학습모듈이나 타 교과(군)의 전공 일반 과목과 전공 실무 과목도 교육과정에 편성하여 운영한다.

다섯째, 과목의 위계를 고려하여 고교학점제에서 최소 성취수준을 보장할 수 있도록 선수 과목에 대한 보충 학습 계획을 사전에 수립하여 체계적으로 운영한다. 또한 학생의 과목별 최소 성취수준을 보장하기 위해 교수학습, 평가 시 학교의 여건과 학생의 특성 등을 고려하여 예방·보충 지도를 실시한다.

4. 교과 교육과정의 이수와 진로 설계

관광·레저 분야는 「관광진흥법」에서 분류한 여행업, 관광숙박업, 관광객 이용시설업, 국제회의업, 카지노업, 유원시설업, 관광 편의시설업 등의 분야별 관광 종사원에서부터 관리자에 이르기까지 산업 현장에서 필요한 인재 양성을 목표로 한다.

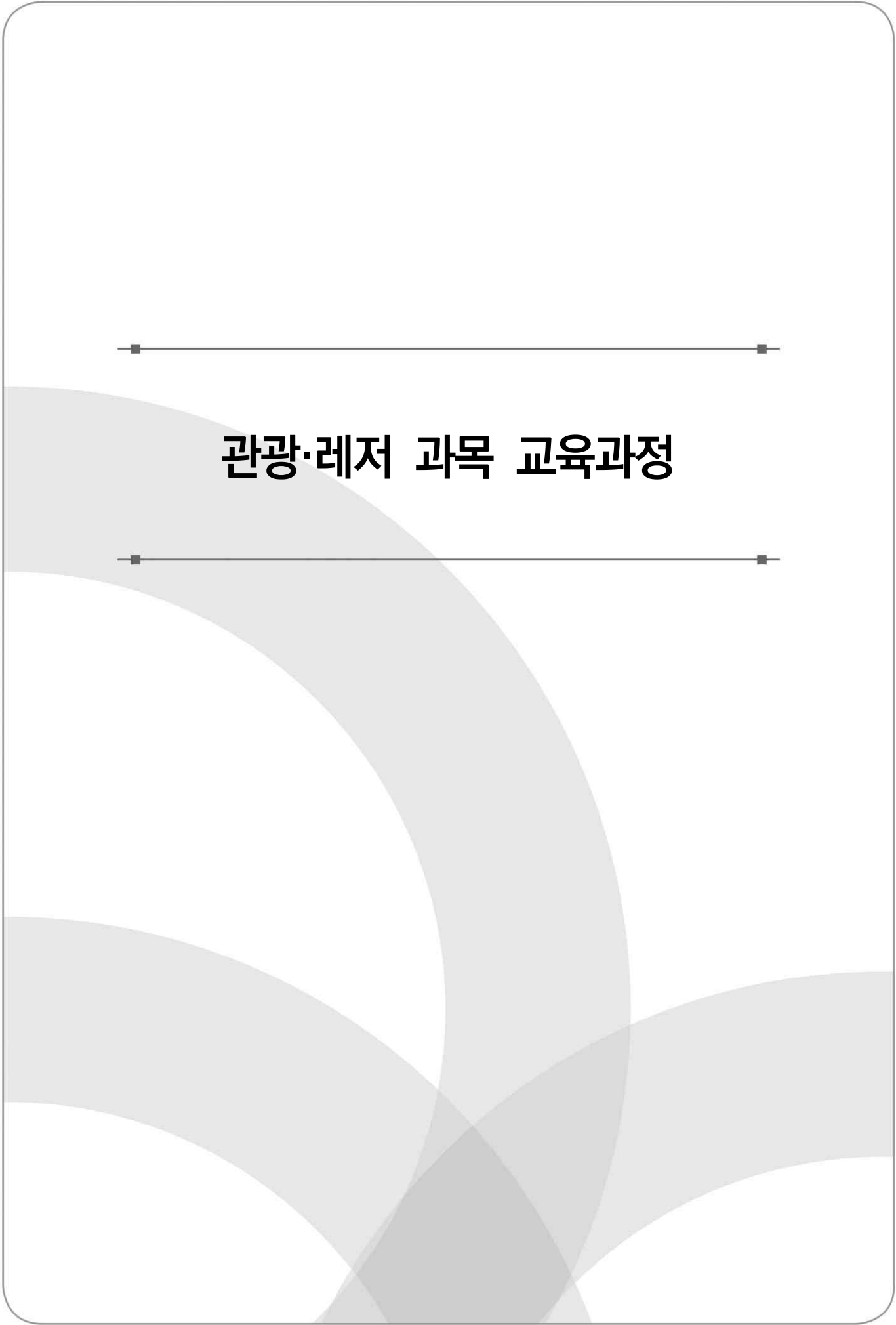
따라서 관광·레저 교과 교육과정을 이수한 학생들은 진로·직업 설계를 위해 취득할 수 있는 자격증과 관련 직업, 후학습 경로 등 다양한 경로를 통해 실무 능력을 갖추어 경력 개발을 하게 된다.

먼저 관광·레저 분야의 취업 분야로는 여행사, 호텔, 리조트, 외식업체, 면세점, 컨벤션 센터, 카지노, 테마파크, 골프장, 레저 스포츠 업체 등이 있다. 관련 직업으로는 여행 사무원, 국내여행안내사, 관광통역안내사, 호텔리어, 리조트 접객원, 웨이터 및 웨이트리스, 바리스타, 바텐더, 소믈리에, 면세점 판매원, 미팅·이벤트 플래너, 카지노 딜러 등이 있다.

관광·레저 분야의 관련 자격증은 한국산업인력공단이 시행하는 국가 전문 자격으로 국내여행안내사, 관광통역안내사, 호텔서비스사, 호텔관리사, 호텔경영사가 있으며, 「국가기술자격법」상으로는 컨벤션 기획사, 조주기능사 등의 종목이 있다. 그리고 바리스타, 소믈리에, 레크리에이션지도사 등의 민간 자격증이 있다.

향후 관광·레저 교과의 교육과정을 이수한 후 2년제·4년제 대학교 관광경영학과, 호텔경영학과, 외식경영학과, 호텔조리과, 문화관광학과, 컨벤션학과, 카지노학과, 레저산업학과 등으로 진학하여 좀 더 전문적이고 심화된 학습을 할 수 있다.

자격증 취득	관련 직업	후학습 경로
· 국내여행안내사 · 관광통역안내사 · 국외여행인솔자 · 호텔서비스사 · 호텔관리사 · 호텔경영사 · 조주기능사 · 바리스타 · 소믈리에 · 카지노운영관리사 · 컨벤션기획사 2급 · 생활스포츠지도사 · 레크리에이션지도사	· 여행 사무원 · 국내여행안내사 · 관광통역안내사 · 국외여행인솔자 · 문화관광해설사 · 호텔리어 · 리조트 접객원 · 웨이터 및 웨이트리스 · 바리스타 · 바텐더 · 소믈리에 · 면세점 및 관광 기념품점 판매원 · 미팅·이벤트 플래너 · 컨벤션 센터 사무원 · 테마파크 및 골프장 종사원 · 카지노 딜러	· 관광경영학과 · 호텔경영학과 · 외식경영학과 · 호텔조리과 · 문화관광학과 · 카지노학과 · 컨벤션학과 · 레저산업학과



관광·레저 과목 교육과정

1. 성공적인 직업 생활

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘성공적인 직업 생활’은 직업계 고등학교 학생들이 졸업하기 전에 자신이 선택하고자 하는 직업의 의미와 가치에 대하여 생각해 보게 하고 졸업 후에 취업이나 창업뿐만 아니라 평생의 삶을 통하여 직업 선택과 진로를 결정하고 성공적인 직업 생활을 영위하는 데 도움을 주기 위한 과목이다.

이 과목의 학습을 통해 직업적 가치와 개인의 특성에 맞는 직업 선택의 성공적인 사례를 바탕으로 자신의 직업을 탐색하여 선택한 후 직무 역량을 키우는 데 필요한 직업 기초 역량을 함양하고, 직업 세계의 최신 동향과 사회의 변화에 따라 미래의 직업 세계를 예측해 볼 수 있도록 함으로써 궁극적으로 성공적인 직업 생활을 통하여 평생 행복한 삶을 설계하는 데 도움이 되는 내용을 다룬다. 이에 따라 ‘성공적인 직업 생활’ 과목은 학생들에게 사례 중심의 활동을 통한 체험을 중시하며, 학생들이 스스로 자신의 진로와 직업을 선택하고 설계하도록 한다는 점에서 학생의 자기주도적 학습을 지향하는 특성이 있다.

따라서 ‘성공적인 직업 생활’ 과목은 두 가지 특성을 갖는다. 첫째, 교과(군)와 관계없이 선택할 수 있는 전문 공통 과목으로, 직업 사회로 진출을 준비하는 예비 직업인들이 성공적으로 직업 세계로 진입할 수 있도록 돕기 위해 고등학교 재학 중에 학습해야 할 필요가 있는 일과 직업, 진로 직업 설계와 직업 기초 능력, 취업과 창업, 직업 생활과 직업 윤리, 근로관계와 산업 안전, 경력 관리와 평생 학습 등에 관한 지식을 습득하고, 디지털 자원을 활용하여 서로 소통하며 데이터를 공유하면서 직업 생활 속에서 일어날 수 있는 다양한 문제 해결력을 기를 수 있는 전문적인 역량뿐만 아니라 인성과 인간관계의 중요성을 학습할 수 있는 내용으로 구성된 과목이다. 둘째, 직업계 고등학교뿐만 아니라 직업 교육을 필요로 하는 모든 계열의 고등학교나 학과에서 편성할 수 있는 과목이다.

나. 목표

‘성공적인 직업 생활’ 과목은 삶과 연계된 진로와 직업에 대한 가치를 바탕으로 직업인으로서의 진로 목표를 세우고 직업인으로서 갖추어야 할 직업 기초 역량을 개발시켜 성공적인 직업 생활을 준비할 수 있는 능력과 태도를 기르며, 직업 생활과 평생 학습을 연계하여 경력 개발을 통한 삶을 설계할 수 있도록 도움을 주는 것을 목표로 한다. 이와 같은 목표를 달성하기 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 성공적인 직업 생활을 위해 자신이 설정한 진로와 직업을 바탕으로 체계적인 진로 직업 계획을 수립하고, 직업인으로 당면하게 될 직업 생활에서 발생할 수 있는 다양한 문제를 해결할 수 있는 업무 수행 능력을 기를 수 있도록 한다.

둘째, 직업 생활에서 필요로 하는 기초적인 지식과 직업 기초 역량을 길러 합리적인 사고력, 의사소통 능력, 자기 관리 능력, 문제 해결 능력, 심미적 감성 역량, 공동체 역량 등을 가질 수 있고, 건강한 직업 윤리 의식과 직업에 대한 소양을 함양할 수 있도록 한다.

셋째, 자신의 진로와 직업, 취업이나 창업의 기회뿐만 아니라 평생 학습의 기회에 대한 구체적인 정보를 다양한 도구를 활용하여 탐색하고 활용할 수 있는 역량을 기를 수 있도록 한다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
일과 직업	• 일과 직업의 의미와 가치 • 생애 발달과 직업적 성공
진로 직업 설계와 직업 기초 능력	• 진로 직업 탐색과 설계 • 직업 기초 능력의 종류 • 직업 기초 능력의 개발
취업과 창업	• 합리적 의사 결정과 취업 • 취업 계획과 구직 활동 • 면접과 이미지 메이킹 • 창업 절차와 실제
직업 생활과 직업 윤리	• 직업 생활에 대한 이해 • 직장에서의 인간관계 • 직업 윤리와 사회 문제
근로관계와 산업 안전	• 근로관계와 법 • 고용 서비스와 사회 제도 • 협력적 노사 관계 • 산업 안전과 재해 예방
경력 관리와 평생 학습	• 경력 관리와 개발 • 평생 학습 • 미래 사회와 직업 세계의 변화

나. 성취기준

1) 일과 직업

- [성직 01-01] 일과 직업의 의미를 알고, 일과 직업이 자신의 삶에서 어떠한 가치를 가지고 있는지를 설명할 수 있다.
- [성직 01-02] 생애 발달의 개념을 알고 생애 발달 과정을 구분할 수 있으며, 생애 발달의 과정 속에서 직업적 성공을 위해 필요한 것을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [성직 01-01] 일과 직업의 차이를 알고 직업에 대한 다양한 정보를 제공하여 학생들로 하여금 직업에 대한 생각의 폭을 넓힐 수 있도록 안내하고, 직업 생활의 다양한 모습을 활용하여 일과 직업이 자신의 삶에서 어떠한 가치가 있는지를 설명할 수 있도록 지도한다.
- [성직 01-02] 개인의 생애 발달 과정에서 상승과 하강을 반복하면서 발전적 변화를 통하여 성장해 가는 인간의 모습을 학생이 인지하도록 하고, 직업적 성공 요인 중에는 전문성도 중요하지만 인성, 인간관계 등도 매우 중요한 요소임을 강조하여 지도한다.

2) 진로 직업 설계와 직업 기초 능력

- [성직 02-01] 다양한 검색 도구를 활용하여 진로와 직업에 대한 정보를 탐색하여 정리할 수 있고, 자신이 탐색한 진로와 직업 분야에서 성공한 다양한 직업인을 찾아보고 그들의 성공 요인들을 분석하여 정리할 수 있으며, 자신의 흥미와 적성에 맞는 진로와 직업을 설정하여 구체적으로 미래를 설계해 보고 이를 프레젠테이션 자료로 제작하여 발표할 수 있다.
- [성직 02-02] 직업 기초 능력의 개념을 설명할 수 있고, 직업 기초 능력과 하위 능력을 종류별로 구분하여 설명할 수 있다.
- [성직 02-03] 직업 기초 능력이 성공적인 직업 생활에 미치는 영향을 설명할 수 있고, 성공적인 직업 생활을 위한 효과적인 직업 기초 능력 향상 방법을 탐색할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [성직 02-01] 디지털 자원이나 다양한 도구 등을 활용하여 학생들이 진로와 직업에 대한 정보를 찾아볼 수 있는 정보원을 안내하여 정보를 탐색하고 내용을 정리할 수 있도록 하고, 디지털 도구 등을 활용하여 다양한 분야에서 성공한 사례들을 탐색하게 한 후 성공 요인을 추출하여 정리할 수 있도록 한다. 학생의 환경과 수업 상황에 맞는 적절한 ‘진로 직업 설계서’ 작성 양식을 제작하여 제공하도록 한다.
- [성직 02-02] 직업 기초 능력 10가지와 각각의 하위 개념을 구분할 수 있도록 지도한다.
- [성직 02-03] 직업 기초 능력에 대한 교수·학습의 경우 사례 중심으로 계획하고 다양한 활동 등을 통하여 성취기준에 효과적으로 도달하도록 지도한다.

3) 취업과 창업

- [성직 03-01] 합리적인 의사 결정 방법으로 자신의 경력 개발 경로를 취업과 연계하여 수립할 수 있고, 경력 개발 경로와 취업을 연계해서 미래의 경력 개발 경로를 설정할 수 있다.
- [성직 03-02] 취업 계획 수립 절차와 방법을 설명할 수 있고, 자신이 관심 있는 기업체의 구인 정보를 토대로 이력서와 자기소개서 작성, 자격증 취득, 입사 시험 정보, 면접 정보 등에 대한 자료 준비 과정을 통하여 구직 활동을 할 수 있다.
- [성직 03-03] 면접 준비 전략과 이미지 메이킹에 대하여 설명할 수 있고, 이미지 메이킹을 효과적으로 표현할 수 있다.
- [성직 03-04] 창업의 의미를 알고 창업 조건과 절차에 대하여 설명할 수 있고, 창업의 성공과 실패 사례를 다양하게 조사하여 원인을 분석하고 발표할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [성직 03-02] 취업 준비를 위해 필요한 계획 수립 절차와 방법 등을 소개하고, 학생이 희망하는 분야의 기업체에 대한 구직 정보 등을 토대로 이력서와 자기소개서 작성, 관련 자격증 탐색, 입사 시험 정보, 면접 정보 등에 대한 자료 준비 과정을 통하여 구직 활동을 체험해 보도록 한다.
- [성직 03-03] 이미지의 중요성을 강조하며 면접에서 면접관에게 보여지는 이미지란 외형적인 모습에만 국한되지 않음을 인지하게 하여 자신의 내면적인 이미지 관리를 잘할 수 있도록 지도한다.
- [성직 03-04] 창업의 의미와 절차를 알 수 있게 하고, 창업의 성공과 실패 사례를 중심으로 다양한 경험을 해 볼 수 있도록 지도한다.

4) 직업 생활과 직업 윤리

- [성직 04-01] 직업 생활의 모습이 내용, 성격, 장소, 방식 등에 따라 다양한 모습으로 나타날 수 있음을 제시할 수 있고, 직업 생활의 의미와 중요성을 개인적·사회적 측면에서 설명할 수 있다.
- [성직 04-02] 직업인으로서 갖추어야 할 기본적인 자세를 표현할 수 있으며, 직장 생활에서의 인간관계 갈등과 극복 방법 등에 대한 사례를 조사하여 소개하고, 자신의 생각을 정리하여 발표할 수 있다.
- [성직 04-03] 직업 윤리의 개념에 대하여 설명할 수 있고, 직업 윤리와 사회 윤리와의 관계를 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [성직 04-01] 직업 생활의 다양한 모습, 직업 생활의 의미와 중요성 등에 대하여 사례 중심으로 조사 보고서를 작성해 보도록 함으로써 문서 작성 능력도 기를 수 있도록 지도한다.
- [성직 04-02] 직업인으로서 인간관계나 업무 등을 수행함에 있어서 구체적으로 갖추어야 할 기본적인 자세를 인지할 수 있도록 안내하고, 직장생활에서 발생할 수 있는 인간관계에서의 갈등과 극복 사례, 자신의 입장에서 대처하는 방법 등에 대하여 다양한 유형으로 활동적인 교수·학습

프로그램을 구안하여 적용하도록 한다.

- [성직 04-03] 직업 생활에서 발생할 수 있는 윤리적 문제와 쟁점들에 대한 상황을 설정하고, 이를 개인과 사회 윤리적 측면에서 해결하기 위한 방안과 이를 실천할 수 있는 구체적인 실행 계획을 수립해 볼 수 있도록 한다.

5) 근로 관계와 산업 안전

- [성직 05-01] 근로 관련 법의 기본 원리를 설명할 수 있고, 「근로 기준법」에 따른 근로 계약 체결의 의미를 설명할 수 있으며, 근로 계약 관계에서 권익의 침해와 차별이 발생되었을 때 해결 방법을 설명할 수 있다.
- [성직 05-02] 고용 서비스의 의미와 중요성을 설명할 수 있으며, 고용 보험 제도의 종류별 특징을 알고, 신청 절차를 설명할 수 있다.
- [성직 05-03] 노사 관계의 의미와 중요성을 설명할 수 있고, 노동조합과 사용자 단체의 역할과 사회적 책임을 설명할 수 있으며, 상생의 노사 문화 형성의 중요성을 설명할 수 있다.
- [성직 05-04] 안전사고의 형태와 원인을 알고 안전 수칙 및 사고 형태별 안전 대책을 수립할 수 있고, 산업 재해의 개념을 알고 예방 원칙과 대책을 수립할 수 있으며, 산업 재해의 종류를 알고 산업 재해 처리 방법을 제시할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [성직 05-01] 근로 관련 법의 의미와 목적을 이해할 수 있도록 안내하고, 피고용인들의 기본 생활 보장과 보호받아야 할 권리에 대하여 이해할 수 있도록 안내하고, 직업 생활 현장에서 당면하게 되는 다양한 사례를 토대로 해결 과정을 서로 토의하고 토론하면서 결론에 이를 수 있도록 교수·학습을 계획하여 운영한다.
- [성직 05-02] 국가나 지역사회에서 운영하는 다양한 고용 서비스 제도에 대하여 조사하고 참여할 수 있는 방법 등을 발표하거나 토론해 보면서 고용 서비스의 중요성을 이해할 수 있도록 지도한다.
- [성직 05-03] 노사 관계에 대한 다양한 사례를 중심으로 조사하여 발표나 토론 학습 등을 통하여 합리적인 노사 문화를 형성하는 데 필요한 것들을 학생 스스로 생각해 볼 수 있도록 안내하는 것이 필요하다.
- [성직 05-04] 산업 안전과 재해 예방 교육을 위해 산업 현장이나 학교 현장에서 발생하고 있는 사례들을 조사하여 소개함으로써 학생의 이해도를 높이고 안전의 중요성을 깨달을 수 있도록 지도한다.

6) 경력 관리와 평생 학습

- [성직 06-01] 경력의 의미에 대하여 설명할 수 있고, 경력 관리의 중요성과 경력 개발 방법에 대하여 설명할 수 있다.
- [성직 06-02] 평생 학습의 의미를 설명할 수 있고, 평생 학습의 중요성과 활성화 방안에 대하여 설명할 수 있다.
- [성직 06-03] 과거로부터 현재까지의 직업 세계 변화 동향과 특징을 조사하고 설명할 수 있고, 미래 사회 변화와 그에 따른 직업 세계의 변화를 예측하고 대처 방법을 모색해 볼 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [성직 06-01] 경력 관리의 의미와 중요성을 평생 교육의 측면에서 설명할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 적용하고, 학생이 스스로 자신의 경력 개발 경로를 설정하여 평생에 걸쳐 경력을 관리하고 개발할 수 있는 방법에 대하여 안내하도록 한다.
- [성직 06-02] 평생 학습을 계속 교육 기관과 고용 정보를 연계하여 지도함으로써 학생으로 하여금 평생 학습을 직업과 연계할 수 있는 생각을 해 볼 수 있도록 지도한다.
- [성직 06-03] 과거로부터 현재에 이르기까지 직업 생활이 어떻게 변화해 왔는가를 탐색해 보도록 하고, 새롭게 탄생하거나 소멸되는 직업들을 탐색해 보면서 미래의 직업 세계 변화를 예측해 볼 수 있도록 하며, 이러한 과정들을 통하여 직업 세계의 변화에 대처해 볼 수 있는 예비 직업인들이 될 수 있도록 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 교육과정에서 제시한 교육 목표와 성취기준을 고려하여 학생들이 예비 직업인으로서 필요로 하는 기본적인 지식과 실천적인 역량을 기를 수 있도록 교수·학습을 계획하여 운영한다.
- 가) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 교수·학습은 과목의 교육과정에서 목표로 하는 기초적인 지식과 역량 등을 습득하고, 합리적인 사고력, 문제 해결력, 디지털 자원 활용 능력 등을 함양하는 데 목표를 둔다.
- 나) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 교육과정에서 제시한 역량을 효율적으로 달성할 수 있는 학습 영역과 학습 요소에 관련된 실천적 내용을 도출하고, 이를 중심으로 교수·학습을 계획한다.

- 다) 각각의 학습 영역별로 기초적인 개념을 제시하고, 이를 토대로 학습 요소의 내용을 효과적으로 습득하여 교육 목표에서 추구하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 라) 교사는 학생이 각 학습 영역에서 필요로 하는 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체를 효과적으로 활용할 수 있는 기회를 제공해야 하며, 이 과정이 과목의 성취기준과 연계될 수 있도록 설계하여 ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 목표를 내실 있게 달성할 수 있도록 한다.
- 2) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 학습 활동 과정에서 예비 직업인으로서 졸업 후 직업인이 되는 특성을 반영하여 다양한 현장 사례와 체험 기회를 제공함으로써 학생들이 ‘성공적인 직업 생활’ 과목에 흥미를 가지고 의미 있는 배움이 일어날 수 있도록 교수·학습을 계획하여 운영한다.
- 가) ‘일과 직업’ 학습 영역에서는 기본적인 개념과 원리를 바탕으로 변화하는 직업 세계에서 자신들이 생각하는 일과 직업의 의미와 가치에 대하여 다양한 생각들을 제시하고 학생이 생각하는 직업적 성공을 이룬 사람과의 인터뷰, 사례 조사 등을 통해 자신의 삶에서 일과 직업적 성공이 무엇인지 탐색해 볼 수 있도록 지도한다.
 - 나) ‘진로 직업 설계와 직업 기초 능력’ 학습 영역에서는 진로 직업 탐색과 설계를 통하여 학생들이 직접적으로 체험해 볼 수 있는 다양한 직업 현장과 연계된 소재를 활용하여 직업 기초 능력의 종류와 개발 방법을 알 수 있도록 지도한다.
 - 다) ‘취업과 창업’ 학습 영역에서는 학생들이 희망하는 기업의 구직 정보 등을 분석하고, 이에 기초한 자기소개서와 이력서 작성, 면접 준비, 이미지 메이킹, 관련 직업 자격 탐색 등을 체험 프로젝트 과제로 제시하여 수행해 볼 수 있도록 지도한다. 또한 창업의 절차와 창업 방법에 대한 정보를 제공하고 창업의 성공과 실패 사례를 중심으로 다양하게 경험해 볼 수 있도록 지도한다.
 - 라) ‘직업 생활과 직업 윤리’ 학습 영역에서는 학생들이 미래의 직업 생활을 예측해 볼 수 있도록 현장 전문가 특강, 견학, 실제 사례 조사 등과 같이 직업 현장과 연계된 소재를 활용하도록 하고, 직업 생활에서 필요로 하는 긍정적인 인간관계를 상사, 동료, 후배의 관점에서 생각해 보도록 하여 다양한 체험이 제공되도록 한다. 직업 생활에서 필요로 하는 직업 윤리와 사회 문제에 대한 사례들을 제시하여 직업 윤리의 중요성을 깨달을 수 있도록 지도한다.
 - 마) ‘근로관계와 산업 안전’ 학습 영역에서는 직업 현장에서 당면하게 되는 다양한 사례에 기초하여 근로 관계법, 고용 서비스와 고용 보험 제도, 차별 시정 제도, 상생의 노사 문화 형성의 중요성을 효율적으로 학습할 수 있도록 지도한다. 산업별 안전사고의 특성과 예방 대책, 재해 예방을 위한 방법과 대책, 노사 관계의 의미와 중요성 등은 다양한 직업 현장의 사례를 통한 체득 중심의 활동에 중점을 두어 지도한다.

- 바) ‘경력 관리와 평생 학습’ 학습 영역에서는 학생들이 전 생애에 걸쳐 이루어지는 직업 생활을 통하여 자신의 직무 영역에서 필요로 하는 경력을 개발할 수 있도록 하고, 평생 학습의 의미와 중요성을 설명할 수 있으며, 미래 사회와 직업 세계의 변화를 살펴볼 수 있도록 지도한다.
- 3) ‘성공적인 직업 생활’ 과목을 학습하는 과정에서 협동 학습이나 프로젝트 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 미래 직업인으로서의 다양한 역할을 경험해 볼 수 있는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 운영한다.
- 4) 각종 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 대면 수업과 원격 수업의 연계가 가능하도록 한다.
- 가) 대면 수업과 원격 수업이 연계된 프로젝트 과제의 경우 온라인 수업에서는 원격 수업용 도구를 활용하여 교사가 제작한 동영상 자료나 실시간 이론 강의 중심으로 운영하고, 오프라인 수업에서는 온라인 수업에서 학습한 내용을 프로젝트 학습으로 구현할 수 있는 과제를 개발하여 적용한다.
- 나) 채택 수업이 필요한 경우에는 사전에 학습용 도구나 재료 등을 개인별로 분배하여 지급하고 가정에서 프로젝트 과제를 해결하는 과정을 온라인을 통하여 서로 소통하면서 작업이 이루어질 수 있도록 한다. 이와 같은 수업의 경우 오프라인 수업에서 반드시 피드백이 이루어지도록 한다.
- 5) ‘성공적인 직업 생활’ 과목은 모든 교과(군)에서 배우는 과목의 특성을 반영하여 내용이 특정 교과(군)에 치우치지 않도록 교수·학습을 계획하여 운영한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘성공적인 직업 생활’ 과목은 역할과 체험적인 활동을 필요로 하는 과목으로 교수·학습 과정에서 다양한 유형의 교수·학습 방법을 구안하여 활동 중심의 교수·학습 활동이 일어나도록 계획되어야 하며, 실생활이나 산업 현장과 연계되도록 하는 것이 필요하다.
- 2) 현장 조사, 인터넷 자료 검색 등 다양한 방식으로 정보를 탐색하는 과정에서 다양한 정보를 분별력 있게 활용할 수 있도록 하고, 저작권 보호 등을 준수하면서 책임감 있게 사용할 수 있도록 지도하는 것이 필요하다.
- 3) 협동 학습이나 과제 해결 학습으로 모둠 수업을 진행할 때에는 타인을 배려하고 협동하는 정신을 배울 수 있는 수업 분위기가 조성될 수 있도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 교육과정에서 제시한 교육 목표와 성취기준을 고려하여 예비 직업인으로서의 학생들에게 필요한 의사소통 능력, 정보 활용 능력, 문제 해결 능력, 디지털 역량 등을 갖추었는가를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) 평가 과정에서 각각의 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고 관련된 다양한 사례들을 스스로 탐색하며, 이를 통해 학습 내용과 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는가를 평가한다.
- 3) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습과 평가가 이루어질 수 있도록 계획한다.
- 4) ‘성공적인 직업 생활’ 과목을 학습하는 과정에서 프로젝트 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 실제 직무 상황을 경험해 볼 수 있는 기회를 제공하고, 활동 결과뿐만 아니라 준비 과정, 활동 등을 모두 평가하도록 계획한다.
- 5) 학생 중심의 프로젝트 수업에서는 부과된 과제를 학생이 수행하는 일련의 과정과 결과를 모두 평가한 후 미흡한 부분은 보충·정정 등을 통해 학생의 성장을 도모해 주고, 모둠 학습의 경우 자기 평가, 모둠원 평가, 모둠 평가 등을 실시하여 타인을 배려하고 협동하는 정신을 배울 수 있도록 계획한다.
- 6) 최근 디지털 환경에서 이루어지고 있는 스마트 직업 정보와 서비스에 대한 중요성을 알 수 있도록 디지털 매체를 통한 정보 수집, 토론 활동 등을 평가함으로써 학생의 디지털 역량과 의사소통 역량을 강화시키는 데 중점을 둔다.
- 7) ‘성공적인 직업 생활’ 과목을 학습하는 과정에서 학생들이 직업인으로서 갖추어야 할 바람직한 태도와 소양을 가지고 있는지를 평가하되, 학습 영역에서 제시한 지식, 기술, 태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 해야 하며 특정 내용에 치우치지 않도록 한다.
- 8) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 평가 결과는 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 반영될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발과 개별 지도 자료로 활용한다. 평가 결과를 통하여 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 지도 자료를 제시하여 학습을 지원한다.

- 9) ‘성공적인 직업 생활’ 과목의 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 평가 문항 제작, 평가 시행, 채점 등에 관한 사항은 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 각 항목을 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘일과 직업’ 학습 영역에서는 제시한 성취기준을 토대로 변화하는 직업 세계의 중심에 위치하고 있는 학생들의 입장에서 자신들이 생각하는 일과 직업에 대한 다양한 생각과 가치에 대하여 자료를 조사·분석하고 판단할 수 있도록 하고, 생애 발달과 직업적 성공의 의미에 대하여 체계적이고도 논리적으로 설명할 수 있는가를 평가한다.
- 2) ‘진로 직업 설계와 직업 기초 능력’ 학습 영역에서는 진로 직업 탐색과 설계를 통하여 학생들이 직접적으로 체험해 볼 수 있는 다양한 직업 현장과 연계된 소재를 활용할 수 있도록 하고, 이를 통하여 직업 기초 능력별 적용 및 향상 정도를 평가한다. 아울러 진로와 직업에 관련된 정보를 탐색하고 이에 대한 진로 직업 계획을 수립한 후 이를 보고서로 작성하여 발표할 수 있는 능력을 평가한다.
- 3) ‘취업과 창업’ 학습 영역에서는 구직, 취업, 창업 등에 대한 다양한 성공과 실패 사례를 효과적으로 학습할 수 있도록 사례 조사, 역할극, 포트폴리오 작성, 프로젝트 기반 학습(project based learning) 등을 적용하면서 산출된 결과물을 평가하고, 교수·학습 과정을 통하여 개인들이 맡은 역할과 모둠원들과의 상호 작용을 통하여 일어나는 서로의 반응성을 평가한다.
- 4) ‘직업 생활과 직업 윤리’ 학습 영역에서는 학습하는 과정에서 개념을 알 수 있도록 현장 전문가 특강 혹은 견학, 사례 조사 등을 통해 학생들이 직업인으로서의 직업 생활과 직업 윤리에 대한 다양한 사례들을 알아보는 과정에서 역할극, 자료 탐색 활동, 조사 보고서 작성, 시나리오 작성 등의 다양한 평가 방법을 고려하여 평가한다.
- 5) ‘근로관계와 산업 안전’ 학습 영역에서는 근로 관계법, 고용 서비스와 고용 보험 제도, 차별 시정 제도, 상생의 노사 문화 형성의 의미와 중요성과 산업별 안전사고의 특성과 예방 대책, 재해 예방을 위한 방법과 대책, 노사 관계 등에 대한 산업 현장의 다양한 사례 등을 통한 체험 중심의 학습 활동 등에 대하여 체험 활동 보고서 작성, 역할극, 전문가 인터뷰, 탐구 보고서 작성, 토의·토론 등의 다양한 평가 방법을 고려하여 평가한다.
- 6) ‘경력 관리와 평생 학습’ 학습 영역에서는 전 생애에 걸쳐 이루어지는 직업적 삶의 설계와 전공 분야에 적합한 경력 개발, 평생 학습의 의미와 중요성, 직업 세계의 변화 등에 대하여 자료 탐색 활동, 조사 보고서 작성 등의 다양한 평가 방법을 고려하여 평가한다.

2. 노동 인권과 산업 안전 보건

1. 성격 및 목표

가. 성격

우리나라 경제 활동 인구의 대다수가 임금 노동자이며, 일상생활에서 모든 시민들은 임금 노동자와 관계를 맺으며 살아가고 있다. 시장 경제 체제에서 노동의 권리와 책임을 둘러싼 임금 노동자와 사용자 간 갈등은 피할 수 없는 것이다. ‘노동 인권과 산업 안전 보건’은 학생들이 노동의 의미를 잘 이해하고 노동 인권에 대한 감수성과 문제 해결력을 함양함으로써 갈등을 합리적으로 해결하는 역량을 배양함으로써 노동하면서 살아가는 대다수 시민의 삶을 서로 인정하고 존중하며, 안전·보건을 최우선으로 하는 사회를 만들기 위한 가치와 태도를 함양하기 위한 과목이다.

사고의 가능성과 위험을 제거하고 안전한 생활을 할 수 있도록 하기 위해 산업 안전 보건 교육(이하 안전 교육)은 사람의 기본적인 욕구를 충족시킬 수 있는 필수적인 도구이다. 그러므로 이를 통해 산업 현장에서 일하는 사람들이 갖추어야 할 안전에 필요한 지식, 기능, 태도 등을 이해시키고 자신과 타인의 생명을 존중하며, 안전하고 건강한 생활을 영위할 수 있는 습관을 형성시킬 필요가 있다.

또한 산업 현장에서 신규 채용자의 산업 재해 발생률이 높은 원인은 산업 안전 교육과 현장 직무 경험의 부족에서 찾을 수 있을 것이다. 특히 특성화 및 산업수요 맞춤형 고등학교 학생들이 접하는 산업 현장은 기존의 초등학교·중학교에서 배워 왔던 재난 및 교통 중심의 안전 교육 내용과는 분명한 차이가 있다. 실무와 관련된 산업 현장에서 일 중심의 활동에 직접 참여하는 학생들을 양성하는 특성화 및 산업수요 맞춤형 고등학교의 안전 교육은 근로자로서 기본적으로 알아야 할 매우 중요한 과정이다.

따라서 ‘산업 안전 일반’ 학습 영역에서는 특성화 및 산업수요 맞춤형 고등학교 학생들이 전공에 상관없이 기본적으로 알아야 할 산업 안전 및 산업 보건의 기초 지식(최근 재해 현황 포함)과 산업 안전 관련 현안 사항, 그리고 근로자가 알아야 할 「산업 안전 보건법」(규칙)을 학습할 수 있다. ‘사고 예방의 이해’ 학습 영역에서는 업종별 사고 발생 원인과 주요 재해 사례 및 예방 대책, 위험성 평가의 이해를 통하여 산업 안전에 대한 이해를 확대할 수 있을 것이다. ‘안전한 작업 방법’ 학습 영역에서는 업종별 작업의 특성 및 현장에서 사용하는 기계·기구별 위험 요소를 파악하고 보호구 등의 올바른 사용 방법을 학습함으로써 안전한 행동하는 것이 습관화될 수 있도록 하는 데 목적을 두어야 한다. 또한 이 과목의 학습을 통해 학생들은 예비 직업인으로서 필요한 의사소통 능력, 문제 해결 능력, 자원 관리 능력, 대인 관계 능력, 기술 능력, 디지털 역량을 기르는 능력을 함양할 수 있을 것이다.

나. 목표

‘노동 인권과 산업 안전 보건’ 과목은 노동의 의미와 가치를 이해하고, 국제 규범과 헌법이 보장하는 보편적 권리로서의 노동 기본권을 이해하고 실천할 수 있는 능력을 기르며, 노동을 통해 행복을 추구하고 자아를 실현하며 세계시민으로서의 공동체 의식을 바탕으로 연대를 실천하여 노동 인권에 대한 차별과 침해 문제에 맞서 해결할 수 있는 능력을 향상시키는 것으로 목표로 한다. 또한 산업 현장에서 필요한 법률 지식 및 안전 요소들을 습득하고, 각종 위험 상황에서 적절한 대처를 할 수 있는 능력과 태도를 기르는 것을 목표로 한다. 이와 같은 목표를 달성하기 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 노동이 노동자 개인과 사회에 어떤 의미와 가치를 갖는지를 이해하고 노동과 인간의 존엄에 대한 감수성 향상을 통하여 심미적감성역량을 강화할 수 있도록 한다.

둘째, 시민으로서 노동자의 행복 추구권과 노동 기본권 향상의 의미를 이해하고, 이를 위한 법과 제도를 이해하며 지식정보처리 역량을 향상할 수 있도록 한다.

셋째, 우리 사회의 다양한 노동자군의 실태를 파악하고 각종 차별의 원인을 분석하여 이를 해결하기 위한 문제 해결 능력을 함양할 수 있도록 한다.

넷째, 산업 안전의 개념을 이해하고, 이를 통해 다양한 현장의 사례를 디지털 자원을 포함한 방법으로 조사하며, 만들어진 자료를 정보를 구축·활용함으로써 의사소통 능력, 대인 관계 능력 및 디지털 역량을 기를 수 있도록 한다.

다섯째, 산업 현장의 잠재된 위험을 예측하여 항상 안전을 확인하고 올바른 판단하에서 안전하게 행동할 수 있는 태도와 능력을 기르며 궁극적으로 습관화할 수 있도록 한다.

여섯째, 산업 현장의 예기치 못한 위험 상황에서도 산업 안전의 지식을 바탕으로 문제를 해결할 수 있는 태도와 행동을 적용하여 사고 예방의 능력을 기를 수 있도록 한다.

일곱째, 노동 존중을 위해 노동자 및 다양한 사회 계층의 연대 필요성을 공감하고, 실천하는 공동체 역량을 향상할 수 있도록 한다.

여덟째, 미래 사회에 노동을 둘러싼 각종 사회의 변화를 탐색하여 디지털 역량을 고양시키고, 미래 사회에서 노동의 권리와 존중을 위한 방안을 탐구할 수 있도록 한다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
노동과 인간의 존엄	• 노동의 의미와 가치 • 노동과 노동 인권의 발전 • 헌법이 보장하는 노동의 가치 실현
노동 인권의 보장	• 노동자 권리와 임금 • 노동 계약과 노동 시간 • 노동조합과 노동 3권
다양한 노동과 노동 인권	• 고용 형태의 다양화 • 다양한 노동의 이해 • 숨겨진 노동의 가치와 사회적 역할
산업 안전 일반	• 개요·개념 및 기초 지식의 이해 • 산업 재해 현황 및 현안 사항 • 「산업 안전 보건법」(규칙)의 이해
사고 예방의 이해	• 사고 발생 원인 및 형태의 이해 • 주요 재해 사례 및 예방 대책 • 위험성 평가 절차 및 방법의 이해
안전한 작업 방법	• 업종별 작업의 특성 • 기계·기구 등 설비 위험 요소 파악 • 안전 수칙·표지·보호구 등의 올바른 사용 방법
노동 인권 실천과 사회 참여	• 노동과 민주주의 • 노동과 연대 • 노동과 미래 사회

나. 성취기준

1) 노동과 인간의 존엄

- [인산 01-01] 인간이 일을 하는 이유와 노동의 의미와 개념을 설명할 수 있다.
- [인산 01-02] 산업 혁명 전후의 노동 형태 변화를 이해하고, 노동 인권의 발전 배경과 내용을 설명할 수 있다.
- [인산 01-03] 헌법에서 보장하는 노동권의 의미를 이해하고, 노동자의 행복 추구권 실현을 위한 방안을 탐색할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 01-01] 인간은 노동을 통해서 자신의 정체성을 확립하고, 사회가 유지되기 위해서는 노동이 동반되지 않을 수 없다는 것을 이해하도록 한다. 또한 노동의 법적 개념과 사회적인 의미를 이해하고, 노동이 개인에게 끼치는 영향과 가치, 사회적인 가치를 이해하도록 한다.

- [인산 01-02] 인류의 역사는 노동의 역사이다. 하지만 시대와 상황에 따라서 노동은 다르게 인식 되었으므로 산업 혁명 이후 임금 노동자의 탄생 과정과 특징을 이해하도록 한다. 또한 노동자는 사회적으로 중요한 위치임에도 불구하고 자신의 권리를 인정받지 못하였지만, 자신의 권리를 보장 받기 위한 다양한 활동을 통해 필라델피아 선언, 세계 인권 선언 및 각종 국제 규범을 제정하는 과정과 의미를 이해하도록 한다.
- [인산 01-03] 우리나라 헌법에서 노동권을 보장하는 이유와 배경을 이해하고, 시민들의 노동권을 보장하기 위한 국가의 역할과 직업 훈련 제도 등을 알아보도록 한다. 또한 헌법 제10조의 행복을 추구할 권리와 제34조의 모든 국민의 인간다운 생활을 할 권리를 보장하기 위해 노동과 사회 보장의 의미와 역할을 이해하도록 한다.

2) 노동 인권의 보장

- [인산 02-01] 노동자의 권리와 임금의 의미와 내용을 이해하고, 공정한 처우를 위한 대처 방안을 탐색할 수 있다.
- [인산 02-02] 노동 계약과 노동 시간의 의미와 내용을 이해하고, 현실 사례에 근거해 공정한 처우를 위한 대처 방안을 탐색할 수 있다.
- [인산 02-03] 노동 3권과 노동조합의 의미와 역할에 대해 파악하고, 사회적 인식에 대해 비판적으로 토론할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 02-01] 임금은 노동의 대가이며, 생존을 위한 필수 요건이고, 노동에 대한 동기 부여를 일으키는 등 노동자와 그 가족의 삶에 미치는 영향이 지대함을 이해하도록 지도한다. 또한 기본적인 생활 보장을 위한 최저 임금의 취지, 역할과 실태를 이해하고, 「근로 기준법」상의 임금 관련 조항의 내용을 파악하며, 실제 상황에서 임금을 계산할 수 있도록 지도하고, 공정한 처우를 위해 임금과 관련한 권리 구제 및 부당한 사례에 대처하는 방안을 토론하고 발표하도록 한다.
- [인산 02-02] 임금 노동은 노동자와 사용자의 계약을 통해서 이루어지므로 노동 계약의 성립부터 종료까지의 과정을 이해하고, 근로 계약서를 작성하는 모의 활동을 실시하도록 한다. 「근로 기준법」상의 노동 시간과 휴게 시간에 대해 알아보고, 휴식과 휴게가 인간에게 미치는 영향을 탐색하도록 한다. 또한 고용과 노동 시간에 대한 부당한 사례에 대처하는 방안에 대해 토론하고 발표하도록 한다.
- [인산 02-03] 노동 3권을 헌법으로 보장하는 것에 대한 의미를 이해하고, 노동 3권의 보장을 위해 노동조합의 의미와 역할, 그리고 노동자의 자주적인 단결권, 단체 교섭권, 단체 행동권의 의미와 노동조합의 역할을 알아보도록 한다. 또한 우리 사회에서 노동 3권을 어떠한 시각으로 바라 보는지 확인하고 비판적 사고로 토론하도록 지도한다.

3) 다양한 노동과 노동 인권

- [인산 03-01] 노동 시장 유연화의 증대에 따른 비정규 노동과 플랫폼 노동 등 다양한 고용 형태에 대한 이해와 쟁점을 토론할 수 있다.
- [인산 03-02] 노동 시장 내 다양한 노동의 실태를 파악하고, 차별적 요소의 원인을 분석하여 발표할 수 있다.
- [인산 03-03] 우리 주변에 숨겨진 노동의 존재와 중요성을 파악하고, 숨겨진 노동을 대하는 우리 사회의 인식을 제고하고 사회적 역할에 대해 발표할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 03-01] 노동 시장 유연화가 증대되면서 확대되는 프리랜서 등 다양한 비정규 노동을 비롯해 디지털 기술의 발달로 인해 새롭게 등장하는 깃 노동(Gig work), 플랫폼 노동의 실태를 파악하여 고용 형태 다양화가 노동 현실에 미치는 영향과 쟁점에 대해 설명할 수 있도록 지도하고, 기존 노동법의 적용을 받지 못하는 새로운 형태의 노동자를 보호하기 위한 사회적 대안을 모색하기 위해 토론할 수 있도록 한다.
- [인산 03-02] 노동 시장 내 성차별 실태 및 평등할 권리를 파악하고 일·생활 균형 방안을 모색하며, 아동·청소년 노동과 노인 노동 등 연령에 따른 노동 환경 실태 및 장애인 노동과 이주 노동 등 다양한 노동의 실태를 이해하고, 차별적 요소와 원인을 분석하여 해결 방안을 논의할 수 있도록 지도한다.
- [인산 03-03] 가사 노동, 야간 노동, 감정 노동 등과 같은 우리가 일상생활에서 매일 접하는 노동이지만 겉으로 잘 드러나지 않는 노동의 존재를 파악하고, 숨겨진 노동의 중요성과 이들에 대한 사회의 인식을 제고하며 사회적 역할에 대해 발표할 수 있도록 한다.

4) 산업 안전 일반

- [인산 04-01] 산업 안전의 개념을 이해하여 설명할 수 있다.
- [인산 04-02] 일터의 산업 재해 현황 및 현안 사항을 파악하고 설명할 수 있다.
- [인산 04-03] 「산업 안전 보건법」(규칙)을 통해 주체별 의무와 권리를 이해하고 법의 필요성을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 04-01] 산업 안전 태동과 필요성, 학생의 안전 의식 내면화와 행동의 습관화에 중점을 두어 지도한다. 또한 학생이 주로 진출하는 주요 분야에 관한 직무 위험성의 다양한 사례를 통해서 산업 안전 기초 지식을 이해하고 설명할 수 있도록 지도한다.
- [인산 04-02] 산업 재해 일반 현황, 최근 5년 이내 사고 발생의 유형 및 사례를 학생이 디지털

도구를 이용하여 조사할 수 있도록 하여 다발 사고 유형을 파악하고 학생의 직무와 연관 지을 수 있도록 지도한다. 또한 정부의 방침 등 현안 사항을 조사하고 주요 재해와 산업재해보상에 대한 법의 변화와 최신 동향을 설명할 수 있도록 지도한다. 이를 통해 산업 재해 위험도를 간접적으로 습득하여 중요성을 인지할 수 있도록 지도한다.

- [인산 04-03] 「산업 안전 보건법」(규칙)에서 정하는 주체별(근로자, 사업주) 의무와 권리를 이해하고 현장에서의 안전한 행동 요령에 적용할 수 있는 법과 규칙에 대해 알아보고 설명할 수 있도록 지도한다.

5) 사고 예방의 이해

[인산 05-01] 사고 발생의 주요 원인 및 형태에 대해 이해하고 전반적인 위험성을 설명할 수 있다.
 [인산 05-02] 작업 현장에서 발생하는 주요 재해 사례의 예방 대책에 대해 설명할 수 있다.
 [인산 05-03] 작업 현장 위험성 평가의 개념을 이해하고, 이를 활용한 예방 대책과 작업 방법에 대해 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 05-01] 사고가 일어나는 주요 업종·형태·기인물(원인이 되는 기계·기구 등)에 대한 각 업종별 구체적 사례를 제시하여 이에 대한 위험성을 인지할 수 있도록 지도한다.
- [인산 05-02] 작업 현장에서 자주 발생하는 주요 산업 재해 사례를 구체적으로 제시하여 해당 작업의 위험성을 인지하도록 지도한다. 또한 이에 대한 예방 대책을 제시하여 현장에서 안전한 작업 방법을 기반으로 작업에 임할 수 있도록 지도한다.
- [인산 05-03] 위험성 평가의 개념·실행 및 절차·적용과 이행 방법에 대한 구체적인 사례를 제시하여 이해를 돕고, 이를 바탕으로 현장에서 안전한 작업 방법을 선택할 수 있도록 지도한다.

6) 안전한 작업 방법

[인산 06-01] 업종별 작업의 특성을 고려한 안전한 작업 방법을 선택할 수 있다.
 [인산 06-02] 위험 기계·기구 등 설비의 위험 요소를 파악하고 안전한 작업 방법을 선택할 수 있다.
 [인산 06-03] 안전 수칙·표지·보호구 등 근로자 보호 대책에 대해 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 06-01] 각 업종별 특성에 따른 안전 보건 관리 환경과 주요 업종의 유해·위험 요인에 대해 이해하고 이를 연계하여 현장에서 안전한 작업 방법을 선택할 수 있도록 지도한다.
- [인산 06-02] 현장에서의 설비별 위험 요소와 안전 수칙, 각 업종별 사고가 자주 발생하는 기계·

기구·시설·장비에 중점을 두고 지도한다.

- [인산 06-03] 안전 수칙에 대한 준수 사항, 안전표지에 대한 이해와 표기 및 주지 방법, 반드시 필요한 보호구의 착용 방법, 위험 요소 발견 시 대처 요령 등에 대하여 지도한다.

7) 노동 인권 실천과 사회 참여

- [인산 07-01] 직장 내 민주주의 실현을 위한 제도의 핵심 내용을 파악하고, 일터와 사회 경제적 민주주의 성장에 있어서 노동의 역할을 설명할 수 있다.
- [인산 07-02] 노동의 연대 의미를 이해하고, 노동자와 다양한 사회 주체들 간의 연대의 필요성을 공감하고 실천적 방안을 탐색하여 발표할 수 있다.
- [인산 07-03] 디지털 혁명으로 인한 미래 사회의 노동의 변화를 탐색하고, 기후위기 극복과 불평등 해소를 포함한 노동 존중 사회를 상상하고 실천 방안에 대해 토론할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [인산 07-01] 직장 내 괴롭힘과 성희롱 등에 대한 제도의 핵심 내용을 ‘민주적 조직 문화’ 형성의 관점에서 이해하고, 일터 민주주의 실현을 위한 노동자 대변 기구의 역할과 경영 참여 제도 등에 대해 설명할 수 있도록 한다. 또한 조합원들의 경제적 이해를 대변하는 기능에 더해 사회 경제적 민주주의 발전을 위한 노동(노동조합)의 역할을 역사 속에서 이해하고 과제를 설명할 수 있도록 한다.
- [인산 07-02] 노동의 결과물은 수많은 노동의 합산물이며 사람들이 노동을 통해 어떻게 연결되어 있는지를 이해하고, 노동자들 간의 연대뿐 아니라 다양한 사회 주체들 간의 연대의 필요성을 인식함으로써 참여와 실천을 통한 공동체성의 회복을 경험할 수 있도록 한다. 아울러 ‘내가 살고 있는 지역’의 노동 문제를 이해하고 실천적 대안을 탐색하여 발표할 수 있도록 한다.
- [인산 07-03] 디지털 환경의 변화, 그리고 인공지능과 로봇의 등장에 따른 노동 세계의 변화와 연결하여 이해할 수 있도록 하며, 불평등 심화의 위험성을 인식하고 인간 존엄 관점에서 대안을 모색할 수 있도록 한다. 또한 탄소 중립 등 기후위기에 대한 노사의 바람직한 태도에 대해 고민하고 ‘정당한 전환’의 의미를 이해하며 미디어 등에 나타난 현실 쟁점에 대한 비판적 사고 능력을 함양할 수 있도록 한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

‘노동 인권과 산업 안전 보건’ 과목은 「근로 기준법」이나 「최저 임금법」, 「노동조합 및 노동관계 조정법」 등과 같은 법률적 지식과 노사 관계 원칙을 이해하고 부당한 지시나 대우를 받았을 때 어떻게 대처해야 하는지를 실제 사례를 통해서 익히는 것에 주안점을 두고 교수·학습을 계획한다. 하지만 단순히 지식을 습득하는 것을 넘어서서 일상적인 삶에서 나타나는 노동과 관련된 각종 사안들을 인권과 시민 의식을 바탕으로 노동의 관점에서 바라보고 자신의 생각을 글로 표현하며, 실천 활동을 통해 노동에 대한 감수성을 향상시키고 노동자로서의 자존감과 연대 의식을 향상시키도록 한다.

- 1) 노동의 의미를 이해하고 노동에 대한 감수성과 가치에 공감하도록 각종 정보를 다양하고 균형 있게 제공한다.

가) 인간의 발달 과정에서 일이 가지는 의미를 살펴보고, 개인과 사회에 있어서 노동의 가치에 대해서 알아보고, 노동자의 법적 개념과 사회적 개념을 파악할 수 있도록 지도한다.

나) 인간의 역사를 통해서 노동의 형태가 어떻게 변해 왔는지를 이해하고, 산업 혁명 이후 임금을 받는 노동자가 탄생하게 된 배경을 파악하며, 노동자의 인권을 보호하기 위한 각종 규범이 형성된 과정을 역사적 자료를 조사하여 토론과 토의 학습, 프로젝트 학습 등의 다양한 교수·학습 방법을 활용하여 지도한다.

다) 우리나라 헌법에서 노동을 권리와 의무로 규정하고 있는 이유를 탐색하고, 사회적으로 시민들의 노동을 보장하기 위해 마련된 방안과 행복 추구권을 연계하여 창의적으로 사고할 수 있도록 지도한다.

- 2) 노동 인권을 보장해야 하는 이유와 노동 인권 보장에 대한 법적 내용을 구체적인 사례를 통해서 알아보고 부당한 대우를 받았을 때의 대처 방안에 대해 토론, 토의 방법을 활용해 찾아볼 수 있도록 한다.

가) 노동자의 권리를 보호하는 이유에 대해 노동의 의미와 가치, 헌법 정신과 행복 추구권 등을 통합적으로 사고하여 파악할 수 있도록 지도한다.

나) 임금이 가지는 의미를 파악하고 최저 임금 제도를 도입한 배경과 의미에 대해 공감하며, 임금에 대한 부당한 사례에 대처하기 위한 방안에 대한 사례 조사와 토론, 시뮬레이션 학습 등을 통하여 의사소통 능력을 함양할 수 있도록 지도한다.

- 다) 근로 계약서를 작성하는 활동을 통하여 근로 계약서 작성의 중요성을 이해할 수 있도록 지도한다. 「근로 기준법」에서 노동 시간을 제한하는 배경을 이해하고 휴식과 여가가 노동자와 사회에 끼치는 영향을 각종 표와 사례를 통해서 해석하고 공감할 수 있도록 지도한다.
 - 라) 헌법에서 노동 3권을 보장하는 이유를 이해하고 노동 3권의 실질적인 보장은 노동조합을 통해서 가능함을 인식할 수 있도록 한다. 노동자의 권리를 보호하고 확장하기 위한 노동 조합의 역할을 파악하고 외국의 사례를 통하여 노동조합의 활동에 대한 사고를 확장할 수 있도록 한다. 또한 노동조합 활동에 대한 부당한 각종 사례를 수집하고 이에 대처하기 위한 방안을 탐색할 수 있도록 지도한다.
- 3) 고용 형태의 다양화가 노동자에게 어떤 영향을 끼치고 있는지를 파악하고 사회적 약자들의 노동을 살펴봄으로써 차별적인 요소를 파악하여 해결 방안을 모색할 수 있도록 한다. 또한 우리 사회에서 꼭 필요하나 눈에 잘 띄지 않는 노동의 중요성에 대해 공감할 수 있도록 지도한다.
- 가) 4차 산업 혁명의 가속화 등 고용 형태의 다양화가 나타난 배경을 파악하고, 프리랜서나 특수 고용 형태 노동의 증가 등 비정규직 노동과 깃 노동(Gig work), 플랫폼 노동의 개념과 실태, 문제점 등을 각종 자료와 표 등을 활용하여 국제 사회와 비교하면서 파악할 수 있도록 지도한다.
 - 나) 사회적으로 약자에 속하는 아동, 젠더, 노인, 장애인, 외국인 노동자의 실태와 차별적 요소 등을 자신의 주변과 지역의 인물을 파악하여 사례를 발표하고, 이를 해결하기 위한 창의적인 방안을 탐구할 수 있도록 지도한다.
 - 다) 우리 사회는 수많은 노동자들의 노동으로 유지되고 있음을 공감할 수 있도록 지도한다. 눈에 잘 띄지는 않지만 필수적으로 존재해야 하는 노동의 종류를 찾아보고, 이들의 노동 권리를 보장하기 위한 방안을 탐구할 수 있도록 지도한다.
- 4) 노동 인권은 실천과 참여를 통해서 보장된다는 사실을 이해하며, 실천과 참여는 노동자 개개인 이 아니라 노동자와 시민 등이 연대하였을 때 가능함을 공감할 수 있도록 한다. 또한 미래 사회에서 노동을 존중하기 위한 방안을 탐색할 수 있도록 지도한다.
- 가) 직장 내에서 발생하는 괴롭힘과 성희롱 등은 회사 내의 권력 구조에 기반함을 이해하고, 노동자가 경영에 참여하는 것의 의미와 효과에 대해서 조사하고 발표할 수 있도록 한다.
 - 나) 사회가 원활하게 유지되고 작동하기 위해서는 수많은 노동이 서로 유기적으로 결합되어야 한다. 하나의 상품이 완성되기까지 수많은 노동자의 손길이 더해져야 함을 자료와 동영상 등을 통해서 확인할 수 있도록 한다. 각 모듈별로 하나의 상품을 지정한 후에 그 상품이

완성되기까지 어떤 노동이 관여하였는지를 디지털 자료를 조사하고 프레젠테이션을 작성하고 발표할 수 있도록 한다.

다) 노동자들이 협력과 연대를 하는 사례와 목적을 조사하고, 자신이 주변의 동료들과 또는 마을의 주민들과 협력을 할 수 있는 방안을 찾아서 발표할 수 있도록 지도한다.

라) 미래 사회의 노동 형태의 변화와 그로 인한 문제점들을 파악하고, 노동을 둘러싼 사회의 변화에는 무엇이 있고 그 영향은 무엇인지를 조사할 수 있도록 한다. 또한 노동이 존중받는 미래 사회를 만들기 위한 방안을 글, 도표, 그림, 영상 자료 등을 활용하여 발표할 수 있도록 지도한다.

5) 산업 안전 보전은 직업계고 학생들이 산업 현장에서 안전하게 근무하기 위해 필요한 산업 안전 보건의 기본 개념을 이해하고 다양한 사례를 통해 각 분야의 산업에서 요구하는 직무 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운영한다.

가) 산업 안전 보건 내용의 교수·학습은 의사소통 능력, 문제 해결 능력, 자원 관리 능력, 대인 관계 능력, 기술 능력 함양을 통해 각 분야 산업 현장의 직무 수행에 필요한 직무 능력을 갖추 수 있도록 계획한다.

나) ‘산업 안전 일반’ 학습 영역에서는 산업 안전의 기초적인 개념을 제시하고 「산업 안전 보건법」에 대한 주체별(사업주, 근로자) 의무와 권리를 이해할 수 있도록 교수·학습을 계획한다. 이를 바탕으로 ‘사고 예방의 이해’, ‘안전한 작업 방법’ 학습 영역에서는 작업 현장의 구체적인 재해 사례와 예방 대책에 대해 알아보고, 각 업종별 안전한 작업 방법 선택으로 학생의 이해를 확장하는 방향으로 교수·학습을 계획한다.

다) 산업 안전 보건에 대한 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 소통 역량을 활용할 수 있는 기회를 제공해야 하며, 이 과정이 교과와 성취기준과 연계될 수 있도록 한다.

6) 산업 안전 보건 내용을 통해 산업 안전 보건의 중요성 및 필요성을 인식할 수 있도록 다양한 사례를 제공함으로써 학생의 안전 의식이 내면화될 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.

가) ‘산업 안전 일반’ 학습 영역에서는 산업 안전의 개요·개념 및 기초 지식을 이해하고 산업 현장의 재해 현황을 제시하고, 이를 바탕으로 「산업 안전 보건법」의 주체별(사업주, 근로자) 의무와 권리를 적용해 볼 수 있도록 지도한다.

나) ‘사고 예방의 이해’ 학습 영역에서는 사고가 일어나는 주요 업종·형태·기인물(원인이 되는 기계·기구 등)에 대해 구체적인 사례를 제시하여 학생이 위험성을 명확하게 인지할 수 있도록 한다. 또한 위험성 평가의 개념부터 적용 및 이행 방법까지 구체적 사례를 바탕으로 학습

하여 학생이 현장에 적용할 수 있도록 집중적으로 지도한다.

- 다) ‘안전한 작업 방법’ 학습 영역에서는 각 업종별 특성에 따른 유해·위험요인 및 현장에서의 설비별 위험 요소와 업종별 사고가 다발하는 기계·기구·시설·장비에 대해 구체적인 사례를 통해서 재해에 대한 간접적 경험 기회를 제공하고, 안전 수칙 준수사항, 안전표지에 대한 이해, 보호구 착용 방법, 위험 요소 발견 시 대처 요령 등에 대해 중점을 두고 지도한다.

7) 산업 안전 보건의 개념을 통해 산업 현장에 필요한 안전한 작업 방법과 예방 대책을 습득하여 상황에 따른 행동 요령을 적용할 수 있도록 한다.

- 가) 업종별 발생한 산업 재해 사례에 대한 지식을 토대로 안전한 작업 방법 및 예방 대책에 대한 이해를 확장시킬 수 있도록 지도한다.

- 나) 산업 재해 사례를 탐색하는 경우 학생이 현장을 직간접적으로 체험할 수 있는 방안(견학, 인터뷰 등)을 계획할 수 있도록 한다.

8) 산업 안전 보건 관련 법의 변화에 민감하고 새로운 정보를 습득할 수 있는 디지털 역량과 법을 현장에 적용하여 문제를 해결하고자 하는 태도를 함양할 수 있도록 수업을 설계한다.

9) 출석 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.

- 가) 모듈별 형태의 수업을 통해 하나의 학습 영역을 다양한 방법(해당 분야의 전문가 온오프라인 인터뷰, 산업 현장 견학, 안전 관련 기관 방문, 도서관 등)으로 조사·기록하도록 하며, 해당 자료를 온오프라인으로 공유하며 수업이 진행될 수 있도록 계획한다.

- 나) 온라인으로 수업한 경우(이론 강의, 과제 발표 등)에 대해서는 오프라인 수업에서 반드시 피드백이 이루어지도록 한다.

10) ‘노동 인권과 산업 안전 보건’은 해당 분야의 전문 공통 과목으로 전공별 전공 실무 과목의 안전 분야 학습 영역과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운용한다.

11) 과목의 평가 계획에서 설정한 최소 성취수준에 도달하지 못하는 학생에 대해서는 온오프라인의 보충 자료를 제공하도록 한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) 노동과 관련된 사회적 논쟁을 회피하지 않고 교실에서 학생들이 논쟁적으로 받아들여 자신의 의견을 발표하고 서로 다른 의견을 경청하고 토론할 수 있도록 한다.
- 2) 수업에서 배운 노동의 권리와 법규를 지식의 습득에서 그치지 않고, 학교생활과 일상생활에서 연결하고 적용할 수 있도록 지도한다.
- 3) 현장 실습이나 아르바이트 노동을 하는 학생들에게는 근로 계약서 작성, 역할극, 사례 조사 및 연구 등을 통해 실질적으로 노동의 권리를 체득할 수 있도록 한다.
- 4) 노동과 관련된 각종 실태와 현황을 표, 그래프, 그림, 뉴스 등의 자료를 활용하여 지식 정보를 처리하고 해석하는 능력을 향상시키고, 각종 자료를 바탕으로 토론과 토의를 통해서 창의적 사고 능력을 향상시킬 수 있도록 지도한다.
- 5) 노동의 의미와 가치, 타인의 노동을 존중하는 노동 감수성을 향상시키도록 하고, 그를 바탕으로 공동체 역량을 향상시킬 수 있도록 지도한다.
- 6) 산업 안전 보건 내용은 안전에 대한 기초가 되는 내용으로 교수·학습 과정에서 안전 의식 내면화 및 행동의 습관화가 이루어질 수 있도록 계획해야 하며, 특히 산업 현장에서 근로자의 안전한 행동 요령이 실행될 수 있도록 지도하는 것에 유념해야 한다.
- 7) 온오프라인을 통해 산업 재해 사례에 대한 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체상의 다양한 정보를 분별력 있게 활용하고, 필요시 저작권 보호 등을 준수하며 책임감 있게 사용할 수 있도록 지도해야 한다.
- 8) 모듈별 수업을 진행할 경우 타인을 배려하며 협동하는 정신을 배울 수 있는 수업 분위기가 조성될 수 있도록 유도한다.
- 9) 수업 설계 시 출석 수업, 원격 수업 등 다양한 환경 변화에 즉각적으로 대응할 수 있도록 하며, 원격 수업 시에도 학생이 수업에 적극적으로 참여할 수 있도록 수업의 형태를 다양하게 계획한다.

4. 평가

가. 평가 방향

노동의 권리와 법적 내용과 관련된 지식을 바탕으로 권리와 법, 제도가 작동하는 상황을 파악하고, 구체적인 상황에 대한 비판적인 판단과 해결 방안을 찾아보기 위해 각종 정보와 자료를 획득하고 해석하며 활용하는 능력과 노동의 의미와 가치 존중에 대해 인식하는 수준 등을 평가한다.

1) 학습의 과정과 결과를 통합적으로 판단하기 위해 다양한 방법을 적용한다.

가) 선택형, 서술형, 논술형을 포함하는 지필평가와 글쓰기, 토론, 프로젝트 학습 등 다양한 모둠 활동에 대한 과정 평가, 보고서 평가, 포트폴리오를 활용한 수행평가를 실시한다.

나) 서술형, 논술형의 경우 사회에서 논쟁 중인 다양한 노동의 쟁점을 구체적으로 분석 및 해석해 자신의 현재와 미래 상황과 접목하여 사고하고, 동료들과의 토론과 토의를 통하여 자신의 생각을 확장하여 서술할 수 있도록 한다,

다) 프로젝트 학습, 포트폴리오 제작, 모둠 활동 등을 통해 자신의 주변에서 벌어지는 노동의 상황을 구체적으로 파악하여 해석하고 문제점을 해결하는 방안을 창의적으로 탐색하도록 한다,

2) 노동 존중에 대한 감수성 향상, 사회적 약자의 노동, 노동의 연대와 같은 노동에 대한 가치와 태도 학습 영역에서는 노동 현실과 관련된 다양한 가치와 관점에 대한 이해와 공감의 기회를 제공하고, 노동의 관점에서 해석하는 정도, 가치에 대한 분석과 판단 능력 등을 평가한다.

3) 노동 현상을 이해하는 데 필요한 다양한 자료와 정보를 수집하고 도표, 그림, 그래프 등을 분석하고 활용하여 표현할 수 있는 의사소통, 토론, 발표를 위한 디지털 활용 등을 통해 상호 협력하는 능력을 평가한다.

4) '산업 안전 일반' 학습 영역의 평가는 교과 교육과정에서 제시한 교육 목표와 성취기준을 고려하여 산업 현장에서 안전하고 안심하며 일할 수 있도록 학생에게 필요한 의사소통 능력, 문제 해결 능력, 자원 관리 능력, 대인 관계 능력, 기술 능력, 디지털 역량 등을 갖추었는가를 측정할 수 있도록 계획하고 시행한다.

5) '산업 안전 일반'과 '사고 예방의 이해' 학습 영역의 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고, 디지털 콘텐츠 활용을 통하여 학생의 전공과 관련된 구체적인

사례를 활용하며, 이를 통해 추상적 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는가를 평가한다.

- 6) 각 학습 영역의 학습 과정에서 산업 안전 보건의 개념의 이해를 돕기 위해 현장 전문가 특강 혹은 사례 발표 등을 통해 산업 현장에서 발생하는 문제 상황이 해결되는 과정을 학생들이 직간접적으로 경험할 수 있도록 한다. 이 과정에서 조사 보고서, 시나리오 작성 등 다양한 평가 방법을 고려하여 적용할 수 있다.

가) ‘산업 안전 일반’ 학습 영역을 학습하는 과정에서는 「산업 안전 보건법」의 주체별(사업주, 근로자) 의무와 권리를 구분하여 이해하고 구체적 사례에 적용할 수 있는 역량을 갖추고 있는가를 평가한다.

- 7) ‘사고 예방의 이해’의 학습 영역에서는 각 분야별 산업 재해의 구체적인 사례 조사 및 발표를 통해 간접적 경험의 기회를 제공하도록 하며, 이 과정에서 디지털 매체를 통한 정보 수집, 자료 공유, 보고서 작성 등을 평가함으로써 디지털 의사소통 및 협력에 대한 역량을 강화할 수 있도록 평가를 계획한다.

- 8) 산업 현장의 잠재된 위험을 예측하여 항상 안전을 확인하고 위험 상황에 직면해서도 적절한 대처를 할 수 있는 태도를 가지고 있는지를 평가하되, 학습 영역에 제시된 지식, 기술, 태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 해야 하며 특정 내용에 치우치지 않도록 한다.

- 9) 과목의 교육 목표에 도달할 수 있도록 성취기준과 수행평가 항목을 고려하여 평가 계획을 수립하고, 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게 내용과 관련된 보충 자료 및 과제를 제시한다.

- 10) ‘산업 안전 일반’ 학습 영역의 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 각 항목을 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) 지식의 암기보다는 구체적인 상황에서의 문제 해결 능력과 창의적 사고 능력을 발휘하고 있는지를 평가한다.
- 2) 지필평가 외에 글쓰기, 포트폴리오, 프로젝트 활동, 토론 등을 활용하여 다양한 평가가 이루어지도록 한다.

- 3) 논술 평가는 사회에서 발생하는 노동과 관련된 쟁점들에 대해서 학생들의 자료 분석력, 이해력, 비판력, 문제 해결력, 창의력 등 통합적인 사고 능력을 판단할 수 있도록 시행한다.
- 4) 모둠 활동이나 프로젝트 활동 등을 통하여 협동하고 연대하는 능력을 발휘하도록 하여 공동체 역량의 향상을 파악하여 평가한다.
- 5) ‘산업 안전 일반’ 학습 영역에서는 「산업 안전 보건법」의 태생을 알고 필요성을 이해할 수 있도록 산업 현장과 연계하여 학생 스스로 조사하고 분석하는 능력을 측정하기 위해 발표, 시나리오 등을 토대로 학생들의 과제 수행의 적극성 및 이해도를 평가한다.
- 6) ‘산업 안전 일반’의 개념을 이해하고 「산업 안전 보건법」의 주체별(사업자, 근로자) 의무와 권리를 이해하고 실천할 수 있는지를 평가하기 위해 역할 연극, 시나리오 발표 등을 이용한다.
- 7) ‘사고 예방의 이해’ 학습 영역에서는 학생이 사고가 일어나는 주요 업종, 형태별 특성을 이해하고, 관련 산업에서 발생 가능한 위험성을 제시하고 안전한 작업 방법, 사고 예방을 위한 태도와 위험 대처 능력을 연계하여 설명할 수 있는지를 프로젝트 수업을 실시하여 평가한다.
- 8) ‘안전한 작업 방법’ 학습 영역에서는 업종을 구분하고 특성을 파악하여 관련된 안전 수칙을 설명할 수 있는지를 사례 발표, 문제 해결 시나리오를 통해 평가하고, 현장에서 적용할 수 있는 안전한 작업 방법을 습득하였는지를 평가자 체크리스트, 작업장 평가, 사례 발표 등을 통해 평가한다.

3. 디지털과 직업 생활

1. 성격 및 목표

가. 성격

우리 사회는 인공지능, 클라우드 컴퓨팅, 블록체인, 가상 현실 등 4차 산업혁명의 핵심 기술과 디지털 환경에서의 소통 및 협업, 디지털 콘텐츠의 활용 및 제작 등을 위한 다양한 디지털 기술이 사회 및 경제 분야에서 사람들이 생각하고 행동하는 방식을 근본적으로 변화시켜 새로운 가치를 창출하는 디지털 전환 시대를 맞이하고 있다.

‘디지털과 직업 생활’은 예비 직업인이 직업 세계의 디지털 전환에 따른 변화를 이해하고 적응하는 데 필요한 지식을 습득하여 디지털 기술을 이용할 수 있는 능력을 기르도록 이론과 실습으로 구성된 과목이다. 예비 직업인들은 디지털 전환이 직업 생활에 미치는 영향을 이해하고, 직업 생활에서 발생하는 다양한 문제를 해결하기 위하여 각종 디지털에 관한 지식과 기술을 습득하고 디지털 시민 의식을 갖추는 것이 필요하다. 이 과목은 디지털 전환과 직업 생활, 디지털 의사소통과 협업, 디지털 콘텐츠의 활용과 제작, 디지털 문제 해결, 인공지능과 직업 생활, 디지털 시민 의식과 직업 윤리 등의 내용으로 구성되었으며, 예비 직업인들이 디지털 직업 환경에 적응하고, 디지털 관련 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 다양한 문제에 대비하기 위해 필요한 지식, 기술, 태도를 기를 수 있도록 한다.

이 과목을 통해 학생들은 디지털 환경의 직업 세계를 주도할 예비 직업인으로서 각 직업 분야의 직무 수행에 필요한 디지털에 관한 지식을 습득하고, 디지털 기술의 활용 방법을 익힐 수 있다. 그리고 디지털 시대에 필요한 디지털 역량, 문제 해결 능력, 창의적 사고 역량, 의사소통 역량, 공동체 역량, 자기 관리 역량, 비판적 사고 역량 등을 기를 수 있다.

나. 목표

‘디지털과 직업 생활’ 과목은 지능정보사회를 살아갈 시민과 직업인으로서의 주어진 역할을 성공적으로 수행하기 위해 필요한 디지털 역량을 기르는 것을 목표로 한다. 즉, 디지털 사회의 시민으로서 책임과 의무를 준수하고, 권리를 행사하며, 직업적 요구를 수용하기 위해 필요한 디지털에 관한 지식, 기능, 태도를 기르는 것을 목표로 한다. 이와 같은 목표를 달성하기 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 디지털 전환이 생활 방식과 직업 분야에서 일하는 방식 등에 미친 영향을 이해하고, 자신의 직무 수행 과정에서 적절한 디지털 도구나 기술을 이용하여 타인과 소통하고, 자료나 의견을 공동으로 구축하여 협업하는 의사소통 역량을 기를 수 있도록 한다.

둘째, 디지털 환경의 직업 분야 종사자로서 규범을 지키고 권리를 행사하는 공동체 역량 및 자기 관리 역량을 기르며, 직무를 수행하는 과정에서 발생하는 문제를 구체적으로 정의하고, 직무를 분석하여 문제 해결책을 모색하는 문제 해결 역량을 기를 수 있도록 한다.

셋째, 직업 생활에 필요한 디지털 콘텐츠를 찾아서 활용하고, 자신의 아이디어를 표현하는 독창적인 디지털 콘텐츠를 생성하는 창의적 사고 역량 및 디지털 콘텐츠를 비판적으로 이해하는 비판적 사고 역량을 기를 수 있도록 한다.

넷째, 인공지능의 기본 개념과 기초 원리를 이해하고, 직업 분야에서 인공지능이 하는 역할과 문제 해결 방식을 이해하는 역량을 기를 수 있도록 한다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
디지털 전환과 직업 생활	• 디지털 전환의 이해 • 디지털 전환과 생활의 변화 • 디지털 전환과 직업 세계의 변화
디지털 의사소통과 협업	• 디지털 의사소통 • 직업 생활과 디지털 협업
디지털 콘텐츠의 활용과 제작	• 디지털 콘텐츠의 이해 • 디지털 콘텐츠의 활용 • 직업 생활과 디지털 콘텐츠의 제작
디지털 문제 해결	• 디지털 문제 해결의 이해 • 문제 분석과 해결 방법 탐색 • 직업 생활과 디지털 문제 해결의 구현
인공지능과 직업 생활	• 인공지능의 이해 • 기계 학습에 대한 이해와 모델 구현 • 직업 생활과 인공지능의 역할
디지털 시민 의식과 직업 윤리	• 디지털 시민 의식의 이해 • 디지털 시대의 예절 • 디지털 시대의 직업 윤리

나. 성취기준

1) 디지털 전환과 직업 생활

- [다직 01-01] 디지털 전환의 의미와 디지털 전환을 가져온 주요 기술의 개념을 이해하고, 이러한 기술이 적용된 사례를 설명할 수 있다.
- [다직 01-02] 디지털 전환이 우리 생활에 미친 영향을 설명하고, 자신의 디지털 역량을 진단할 수 있다.
- [다직 01-03] 자신의 전공과 관련된 직업 분야에 나타난 디지털 전환 사례를 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [다직 01-01] 4차 산업혁명 및 디지털 전환의 의미와 디지털 전환을 가져온 4차 산업혁명의 핵심 기술, 즉 인공지능, 빅데이터, 블록체인, 가상현실/증강현실(VR/AR), 로봇 공학, 사물 인터넷, 클라우드 컴퓨팅, 메타버스 등의 개념을 이해할 수 있도록 하고, 이러한 기술이 적용된 사례를 찾아서 설명하도록 함으로써 디지털 전환 사회를 이해할 수 있도록 지도한다.
- [다직 01-02] 디지털 전환으로 인하여 변화된 우리 생활 전반의 모습을 찾아보고, 공식적인 인터넷 사이트 등을 통해 자신의 디지털 역량을 진단함으로써 디지털 역량 수준을 파악할 수 있도록 지도한다.
- [다직 01-03] 자신의 전공과 관련된 직업 분야에서 일하는 방식 등에 나타난 디지털 전환 사례를 찾아 설명하고, 앞으로 직업 세계의 변화에 대해 예측해 보도록 지도한다.

2) 디지털 의사소통과 협업

- [다직 02-01] 자신의 직무를 수행하는 과정에서 적합한 디지털 도구나 기술을 이용하여 타인과 다양한 의견이나 자료를 교환할 수 있다.
- [다직 02-02] 디지털 직업 환경에서 타인과 다양한 의견이나 자료의 공동 작업을 통해 협업할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [다직 02-01] 디지털 직업 환경에서 발생할 수 있는 여러 유형의 의사소통을 이해하고, 자신의 직무를 수행하는 과정에서 적합한 디지털 의사소통 도구나 기술을 선택 및 이용하여 타인과 함께 의견을 나누거나 다양한 디지털 자료를 공유하며, 올바른 방식으로 의사소통하는 역량을 기를 수 있도록 지도한다.
- [다직 02-02] 디지털 직업 환경에서 타인과 공동으로 협력하여 작업하는 데 적합한 디지털 도구나 기술을 선택하고, 이를 이용하여 타인과 함께 직업 생활에 필요한 디지털 자료를 공동으로 작업하여 만드는 경험을 통해 디지털 협업 역량을 기를 수 있도록 지도한다.

3) 디지털 콘텐츠의 활용과 제작

- [다직 03-01] 디지털 콘텐츠의 개념과 특징에 대해 이해하고, 다양한 유형의 디지털 콘텐츠를 구분할 수 있다.
- [다직 03-02] 디지털 콘텐츠를 검색·선택·열람·평가하여 다양한 직업 생활에 활용할 수 있다.
- [다직 03-03] 다양한 디지털 콘텐츠 편집 소프트웨어를 사용하여 직업 생활에 필요한 창의적인 디지털 콘텐츠를 제작할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [다직 03-01] 디지털 콘텐츠의 개념과 특징 등에 대해 개괄적으로 이해하고, 나아가 다양한 유형의 디지털 콘텐츠를 구분할 수 있도록 실생활 속 사례를 바탕으로 학습 자료를 구성하여 지도한다.
- [다직 03-02] 객관적이고 비판적인 관점에서 디지털 콘텐츠를 검색·선택·열람·평가하여 사운드, 이미지, 동영상, VR/AR, 슬라이드 등 여러 가지 형식의 디지털 콘텐츠를 다양한 직업 생활에서 효과적으로 활용할 수 있도록 지도한다.
- [다직 03-03] 디지털 콘텐츠를 편집할 수 있는 다양한 소프트웨어를 사용할 수 있도록 하며, 이를 바탕으로 직업 생활에 필요한 창의적인 디지털 콘텐츠를 제작해 봄으로써 자신의 아이디어를 디지털 방식으로 표현할 수 있도록 지도한다.

4) 디지털 문제 해결

- [다직 04-01] 직업 생활에서 디지털 기술을 활용한 문제 해결의 필요성을 이해할 수 있다.
- [다직 04-02] 디지털 기술을 활용한 문제 해결을 위해 직무를 분석하고, 디지털 기술의 활용 방안을 탐색할 수 있다.
- [다직 04-03] 디지털 문제 해결 방안을 디지털 기술을 활용하여 구현할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [다직 04-01] 직업 생활에서 디지털 기술을 활용한 문제 해결의 사례 탐색을 통해 디지털 문제 해결의 필요성을 이해할 수 있도록 지도한다.
- [다직 04-02] 직업 생활에서 디지털 문제 해결을 위해 직무를 분석하고, 이를 토대로 디지털 기술을 활용하여 문제를 해결하는 방안을 탐색할 수 있는 역량을 키우는 데 주안점을 두고 지도한다. 또한 직무 분석 시 업무의 자동화 요소, 직무에 사용하는 데이터의 패턴 등의 분석을 통해 향후 소프트웨어 구현을 통한 자동화로 연계할 수 있도록 지도한다. 또한 수업 운영 시 전공 일반 과목 중 ‘알고리즘 설계’ 과목과의 연계성을 고려하고, 17개 교과(군)와 관련된 직무 분야에서의 적용 사례를 탐색하는 등 연계성을 고려하여 지도한다.
- [다직 04-03] 디지털 문제 해결 방안을 디지털 기술을 활용한 소프트웨어 구현을 통해 자동화

하는 과정이 직업 생활에서 효율적인 업무 처리에 도움이 될 수 있음을 학생들이 이해하고, 이러한 과정을 경험할 수 있도록 지도한다. 또한 수업 운영 시 전공 일반 과목 중 ‘프로그래밍’ 과목과의 연계성을 고려하고, 17개 교과(군)와 관련된 직무 분야에서의 적용 사례를 탐색하는 등 연계성을 고려하여 지도한다.

5) 인공지능과 직업 생활

[디직 05-01] 인공지능의 개념과 특징을 이해할 수 있다.

[디직 05-02] 데이터를 활용한 기계 학습을 이해하고, 기계 학습 모델을 구현할 수 있다.

[디직 05-03] 직업 생활에서 인공지능의 필요성을 이해하고, 활용 분야를 탐색할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [디직 05-01] 다양한 인공지능 기술이 적용된 콘텐츠를 활용한 실습을 통해 학생들이 인공지능의 개념과 특징을 이해할 수 있도록 지도한다. 또한 인공지능의 이론적 접근보다는 생활 속 사례를 바탕으로 학습 자료를 구성하여 지도한다. 또한 수업 운영 시 전공 일반 과목 중 ‘인공지능 일반’ 과목과의 연계성을 고려하고, 17개 교과(군)와 관련된 직무 분야에서의 적용 사례를 탐색하는 등 연계성을 고려하여 지도한다.
- [디직 05-02] 데이터를 사용하는 기계 학습에 대한 이해를 바탕으로 기계 학습 모델 구현을 실습 함으로써 인공지능의 생성 과정에 대해 이해할 수 있도록 지도한다. 또한 인공지능의 기계 학습에 대한 이론적 접근보다는 비교적 활용이 용이한 이미지 혹은 텍스트 데이터 등을 활용한 기계 학습 모델 구현 실습에 중점을 두고 지도하여 학생들에게 어떻게 인공지능을 생성할 수 있는지에 대한 개괄적 이해를 도울 수 있도록 지도한다. 또한 수업 운영 시 전공 실무 과목 중 ‘인공지능 모델링’ 과목과의 연계성을 고려하고, 17개 교과(군)와 관련된 직무 분야에서의 적용 사례를 탐색하는 등 연계성을 고려하여 지도한다.
- [디직 05-03] 디지털 사회에서 인공지능으로 인하여 발생하는 직업 분야의 다양한 변화 트렌드 (예: 자동화, 일하는 방식과 역할의 변화, 일자리의 생성과 소멸 등)에 대한 비교·분석 과정을 통해 직업 생활에서 인공지능이 왜 필요한지 이해할 수 있도록 지도하고, 직업 분야에서 직무를 수행 하기 위해 인공지능을 어떻게 활용할 수 있는가에 대해 아이디어를 제시하거나 사례를 탐색하는 과정을 통해 직업 생활에서 인공지능의 효용성을 이해할 수 있도록 지도한다. 또한 수업 운영 시 전공 일반 과목 중 ‘인공지능 일반’ 과목과의 연계성을 고려하고, 17개 교과(군)와 관련된 직무 분야에서의 적용 사례를 탐색하는 등 연계성을 고려하여 지도한다.

6) 디지털 시민 의식과 직업 윤리

[다직 06-01] 디지털 시민 의식의 의미와 중요성에 대해 이해하고, 디지털 시민 의식의 구성 요소를 설명할 수 있다.

[다직 06-02] 다양한 디지털 환경에 적합한 예절을 이해하고 실천할 수 있다.

[다직 06-03] 디지털 시대의 직업인이 갖추어야 할 직업 윤리의 개념에 대해 설명하고, 디지털 직업 환경에서 올바른 가치관을 바탕으로 윤리적 의사 결정 및 행동을 할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [다직 06-01] 디지털 시민 의식의 의미와 중요성을 이해하고 나아가 전통적 시민 의식과의 비교를 통해 디지털 시민 의식이 갖는 특징을 보다 명확히 파악할 수 있도록 지도한다. 또한 디지털 의사소통 과정 참여, 디지털 문해력, 디지털 법의 준수, 디지털 표현의 자유와 책임 등과 같은 디지털 시민 의식이 갖는 여러 가지 구성 요소에 대해 설명할 수 있도록 직업 생활 속 사례를 바탕으로 지도한다.
- [다직 06-02] 사회관계망 서비스(SNS), 사회관계망 서비스(SNS) 단체 대화방, 메타버스 등과 같은 다양한 디지털 환경에서 자신의 권리를 보호하면서 타인을 존중하고 배려하는 디지털 예절에 대해 이해하여 이를 구체적으로 실천해 볼 수 있도록 함으로써 디지털 사회에서 요구하는 올바른 시민성을 갖춘 건전한 디지털 시민을 양성할 수 있도록 지도한다.
- [다직 06-03] 일반적인 직업 윤리의 개념과 더불어 디지털 시대 직업인으로서 갖추어야 할 직업 윤리인 디지털 정보 보호, 프라이버시 보호, 저작권 및 라이선스 등에 대해 이해할 수 있도록 지도한다. 또한 직업 윤리의 중요성을 인식할 수 있도록 디지털 직무를 수행하는 과정에서 발생할 수 있는 다양한 문제 상황을 제시하고, 이에 대해 개인적·사회적 측면에서 올바른 가치관을 바탕으로 윤리적 의사 결정 및 행동을 할 수 있도록 구체적인 직업 생활 속 사례를 활용한 학생 활동 중심으로 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수 · 학습 방향

- 1) ‘디지털과 직업 생활’ 과목은 디지털 환경의 직업 분야에 종사할 예비 직업인이 디지털 전환 시대를 이해하고, 기본적인 디지털에 관한 지식과 기술을 습득하기 위한 이론과 실습 중심의 과목이므로 학생의 학습 수준 및 선수 지식, 학교의 실습 환경 등을 고려하여 교수·학습을 계획한다.

가) 온오프라인 수업이 병행될 경우 온라인 수업과 오프라인 수업 운영 여건에 따라 이론 내용에 대한 강의, 디지털 기술의 실습, 실습 과제 제시 등을 적절히 선택 및 운영하여 디지털에 관한 지식, 기술, 태도의 균형 있는 향상에 중점을 둔다.

나) 직업 분야의 디지털 전환 사례에 대한 이해를 돕기 위해 직업 생활과 관련된 다양한 자료를 활용하도록 한다.

2) 학생이 학습 영역별 성취기준을 고려한 내용을 효과적으로 습득할 수 있도록 다양한 학습 자료와 교수·학습 방법을 활용한다.

가) ‘디지털 전환과 직업 생활’ 학습 영역에서는 디지털 전환이 가져온 우리 사회의 다양한 모습을 주제로 조사 및 분석을 통한 탐구 학습, 토의·토론 학습 등으로 진행하여 학생이 주도적으로 수업 과정에 참여할 수 있도록 지도한다. 또한 공식적인 인터넷 사이트 등을 통해 자신의 디지털 역량을 진단해보고, 자신의 전공과 관련된 직업 분야에서 일하는 방식 등에 나타난 디지털 전환 사례를 찾아 설명하고, 앞으로 직업 세계의 변화에 대해 예측해 보도록 지도한다.

나) ‘디지털 의사소통과 협업’ 학습 영역에서는 다양한 유형의 의사소통을 이해하고, 디지털 직업 환경에서의 적합한 디지털 의사소통 및 협업 도구나 기술에 대해 비교함으로써 직업 생활에서 적합한 디지털 도구나 기술을 선택할 수 있도록 지도한다.

다) ‘디지털 콘텐츠의 활용과 제작’ 학습 영역에서는 디지털 콘텐츠의 개념·특징·유형 등에 대한 이해를 도모하기 위해 모둠을 구성하여 다양한 사례를 중심으로 조사·분석·발표가 이루어질 수 있도록 지도하여 협동적 문제 해결 능력이 함양되도록 한다.

라) ‘디지털 문제 해결’ 학습 영역에서는 학생 진로와 관련된 직무에서의 자동화, 데이터 분석 및 활용 등의 사례 제시를 통해 디지털 문제 해결의 필요성을 이해할 수 있도록 한다. 또한 문제의 자동화 또는 일반화 요소를 파악하고, 그 요소를 디지털 기술을 활용한 소프트웨어 구현을 통해 자동화하여 문제를 해결함으로써 결과적으로 직무 수행의 효율적인 처리에 도움을 줄 수 있음을 이해하고 디지털 역량을 신장시킬 수 있도록 지도한다. 이 학습 영역은 프로그래밍 능력의 함양보다는 문제의 분석과 프로그래밍을 활용한 자동화 학습 경험을 통해 컴퓨팅 사고력 함양을 고려하여 지도한다.

마) ‘인공지능과 직업 생활’ 학습 영역에서는 인공지능과 관련한 다양한 콘텐츠(인공지능의 개념 이해 영상, 인공지능 활용 웹사이트, 인공지능 관련 뉴스 등)를 활용하여 인공지능에 대한 개념과 특징을 이해하고, 데이터를 기반으로 하는 기계 학습 모델을 만드는 과정을 실습함으로써 이를 바탕으로 직업 생활에서 인공지능을 활용할 수 있는 방안을 탐색할 수

있도록 지도한다.

3) 디지털 전환 시대에 산업 현장 활용도가 높은 실습 자료 및 도구나 기술을 활용하여 지도함으로써 학생들의 디지털 역량 신장을 돕는다.

가) ‘디지털 전환과 직업 생활’ 학습 영역에서는 4차 산업혁명의 핵심 기술(인공지능, 블록체인, VR/AR, 로봇 공학, 사물 인터넷, 클라우드 컴퓨팅, 메타버스 등)에 대해 사진, 동영상 등의 멀티미디어 자료, 관련 인터넷 사이트, 디지털 플랫폼 등 다양한 학습 자료를 활용하여 설명함으로써 교수·학습의 효율성과 실제적 이해도를 높일 수 있도록 지도한다.

나) ‘디지털 의사소통과 협업’ 학습 영역에서는 디지털 직업 환경에서 활용할 수 있는 다양한 디지털 의사소통 및 협업 도구나 기술 중 직무 활용도가 높은 것을 활용한 실습 환경을 제공하고, 공동 프로젝트 활동을 통해 협업하는 역량을 기를 수 있도록 지도한다.

다) ‘디지털 콘텐츠의 활용과 제작’ 학습 영역에서는 다양한 디지털 콘텐츠를 학생 스스로 검색·선택·열람·평가할 수 있도록 하는 학생 중심의 탐구 기회를 제공하는 실습 위주로 지도한다.

라) ‘디지털 문제 해결’ 학습 영역에서는 제시된 문제의 자동화 요소를 파악하거나 문제를 해결하기 위해 어떤 순서로 해결할 것인가에 대해 파악하고, 이를 소프트웨어를 활용하여 자동화할 수 있도록 지도한다. 이때 블록 프로그래밍, 워드프로세서나 스프레드시트 등을 활용한 업무 자동화 등 학생 수준에서 접근 가능한 도구를 활용하도록 한다.

마) ‘인공지능과 직업 생활’ 학습 영역에서는 인공지능 활용 콘텐츠 제공 웹사이트를 활용하여 인공지능의 특징을 이해하도록 하고, 간단한 이미지 또는 텍스트 등의 데이터를 이용하는 기계 학습 모델 구현 실습을 통해 인공지능 모델링을 개괄적으로 이해할 수 있도록 한다. 그리고 인공지능에 대한 이해를 기반으로 직업 생활에서 인공지능을 어떻게 활용할 수 있는지에 대한 아이디어 및 관련 사례를 발표하도록 한다. 한편 인공지능 체험 활동에서 인공지능의 윤리적 쟁점(데이터 편향성, 딥 페이크 등)에 대하여 언급함으로써 인공지능 윤리 준수의 필요성을 강조한다.

바) ‘디지털 시민 의식과 직업 윤리’ 학습 영역에서는 디지털 시민 의식이 갖는 여러 가지 구성 요소를 실생활과 관련하여 파악할 수 있도록 학생들에게 다양한 사례를 제시하고, 디지털 시대 직업인으로 갖추어야 할 직업 윤리인 디지털 정보 보호, 프라이버시 보호, 저작권 및 라이선스의 이해 등을 지도할 때에는 이와 관련한 피해 사례를 조사하고 각 사례별 문제점에 따른 직업 윤리 실천 방안을 수립하도록 한다.

4) 직업 생활에서의 디지털 역량 향상과 관련된 수업 진행 시 학생이 타인 또는 공동 작업자와의

올바른 의사소통 방법을 익히고 공동체 의식, 사회성 등을 함양하며, 디지털 직업 윤리와 인공지능 윤리를 실천할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.

- 5) 디지털 사회로의 전환에 따라 급격하게 변화하고 있는 다양한 직업 생활의 모습에 대한 수업 진행 시 17개 교과(군) 전공 관련 직무 분야에서의 적용 사례를 탐색하는 등 연계성을 고려하여 수업 활동을 계획하고 운영한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) 디지털 시대에 발생할 수 있는 여러 가지 사회적 문제에 대한 개인적·사회적 측면에서의 올바른 윤리적 의사 결정을 주제로 하는 수업은 비판적 사고력, 의사소통 능력, 문제 해결 능력 등을 함양하는 데 중점을 두고 실천적 문제 해결 학습을 통해 대안을 모색한 후 이를 실천할 수 있도록 지도한다.
- 2) 디지털 도구의 활용과 콘텐츠의 제작에 있어 디지털 시민으로서의 윤리적 책임을 준수하는 노력이 필요함을 강조한다.
- 3) 디지털 콘텐츠의 활용 및 제작에 대한 올바른 이해를 도모하기 위해 단편적인 디지털 정보 탐색이나 검색을 뛰어넘어 다양한 직업 생활에서 그 필요에 따라 매체를 선정하여 사용할 줄 아는 역량, 성숙하고 도덕적인 인식을 바탕으로 디지털 콘텐츠를 제작할 줄 아는 역량 등 바람직한 디지털 미디어 소양을 함양할 수 있도록 지도한다.
- 4) 디지털 콘텐츠의 검색·열람·선택·평가와 관련하여 일상생활과 직업 생활에 모두 활용할 수 있는 다양한 주제와 형태의 과제를 부여하고, 디지털 콘텐츠를 창의적으로 수정·개선·편집을 통해 제작할 줄 아는 디지털 콘텐츠 역량을 함양하기 위한 프로젝트 학습이 이루어질 수 있도록 지도한다.
- 5) 공개용 소프트웨어나 오픈 소스 통합 개발 환경, 교육용 도구와 플랫폼 등을 활용하여 교수·학습 활동에 학생의 접근성을 높일 수 있도록 한다.
- 6) 인공지능이 직업 생활에 미치는 영향을 학습하는 데 있어 인공지능과의 공존으로 고려해야 할 윤리적 쟁점에 대해 비판적으로 사고하고, 인공지능에 대한 올바른 가치관을 함양할 수 있도록 지도한다.
- 7) 원격 수업 상황에서는 가정의 디지털 기기 사용 환경과 활용 가능한 소프트웨어 환경을 고려하여 수업 운영 계획을 수립한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) 디지털 직업 환경 속에서 다양한 디지털 문제에 대비하기 위해 필요한 디지털에 관한 지식, 디지털 기술, 디지털에 관한 태도를 포함한 디지털 역량의 신장을 평가한다.
 - 가) 디지털 의사소통 및 협업 능력 함양을 위해 개별 과제 및 협업 과제를 제시하고, 협업 과제 수행 과정을 관찰하며, 문제 해결 여부 확인 등을 통해 개인의 역량 신장에 대해 피드백하고, 그룹 내에서의 역할 수행에 대한 피드백을 제시한다.
 - 나) 프로젝트 학습을 평가할 때에는 최종 결과물만을 평가하기보다 중간 결과물, 성찰 일지, 피드백 등을 포함하여 과정과 결과가 모두 평가에 반영될 수 있도록 한다.
- 2) 디지털 전환과 그로 인한 직업 세계의 변화, 의사소통과 공유 및 협업을 위한 디지털 도구나 기술의 이해, 디지털 시대의 직업 윤리, 디지털 콘텐츠의 개념과 인공지능에 대한 이해를 평가한다.
- 3) 디지털 도구나 기술을 활용한 공유 및 협업 결과, 디지털 시대의 직업 윤리 실천 방안, 직업 생활의 문제 분석과 소프트웨어 구현 또는 활용, 생성한 디지털 콘텐츠, 인공지능 모델링 결과 등의 실습 결과를 평가한다.
- 4) 직업 분야에서 요구하는 디지털 도구나 기술의 사용법을 습득하여 활용하는 태도를 평가한다.
- 5) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘디지털 전환과 직업 생활’ 학습 영역에서는 디지털 전환이 가져온 우리 사회의 다양한 모습에 대한 조사 및 분석을 통한 탐구 학습, 토의·토론 학습 등을 진행하는 과정을 관찰하여 학생이 자기주도적으로 수업에 참여하였는지 여부에 대해 평가한다. 전공과 관련된 직업 분야의 디지털 전환 사례에 대한 이해를 바탕으로 앞으로 직업 세계의 변화에 대해 예측해보도록 한 후, 보고서 평가, 발표 평가 등을 활용하여 평가한다.
- 2) ‘디지털 의사소통과 협업’ 학습 영역에서는 문제 상황에 적합한 디지털 도구나 기술을 선택하여 타인과 의견과 자료를 원활히 교환할 수 있으며, 협업하여 문제를 해결할 수 있는가를 관찰 평가,

동료 평가, 보고서 평가 등을 활용하여 평가한다.

- 3) '디지털 콘텐츠의 활용과 제작' 학습 영역에서는 실생활이나 직업 생활에서의 활용 가치에 초점을 둔 다양한 디지털 콘텐츠 활용 분야에 대해 조사·분석하는 과제형 평가를 진행할 경우 일반적인 보고서 형태뿐만 아니라 디지털 형식의 다양한 과제물을 활용하여 평가한다.
- 4) '디지털 문제 해결' 학습 영역에서는 디지털 문제 해결에 대한 적절한 이해와 문제 분석을 토대로 적절한 소프트웨어 활용 또는 구현을 통해 문제를 해결하였는가를 평가하기 위한 관찰 평가, 포트폴리오 평가, 발표 평가 등을 활용한다.
- 5) '인공지능과 직업 생활' 학습 영역에서는 인공지능에 대한 이해를 바탕으로 인공지능의 기계 학습 및 모델 구현 실습 결과를 보고서를 활용하여 평가하고, 직업 생활에서의 인공지능 활용 방안을 서술형 평가, 발표 평가 등을 활용하여 평가한다.
- 6) '디지털 시민 의식과 직업 윤리' 학습 영역에서는 디지털 시대 직업인으로서 갖추어야 할 직업 윤리인 디지털 정보 보호, 프라이버시 보호, 저작권 및 라이선스의 보호 등에 대한 피해 사례를 조사하도록 하고, 각 사례별 문제점에 따른 직업 윤리 실천 방안을 수립하였는지 여부를 평가한다. 또한 디지털 시대에 발생할 수 있는 여러 가지 사회적 문제에 대한 개인적·사회적 측면에서의 올바른 윤리적 의사 결정을 위한 실천적 문제 해결 학습이 이루어지도록 학생 활동 중심의 과제를 제시하여 관찰 평가, 동료 평가 등을 활용한다.

1. 관광 일반

1. 성격 및 목표

가. 성격

오늘날 관광은 현재를 중시하는 삶의 태도에 따른 여행에 대한 관심 증가와 온라인, 재택근무, 비대면 활동 등 삶의 유동성 증가에 따른 여행의 일상화, 개인의 취향을 중심으로 한 여행 기획, 플랫폼 비즈니스, 인공지능 관광 등 관광 산업 내의 디지털 가속화 등으로 변화하고 있다. 또한 관광 산업은 국가 경제의 활성화와 일자리 창출 효과가 높은 산업으로 인지되고 있으며, 이제 관광 산업에서 디지털 역량은 선택이 아니라 필수 요소가 되고 있다. 이에 따라 관광 산업 일자리를 둘러싼 환경 변화 및 관광 현상의 폭넓은 이해를 위해 디지털 매체를 활용하여 다양한 이론과 사례를 중심으로 구성하여 융합 학습을 하는 전공 일반 과목이다.

이 과목은 관광의 이해, 관광 대상, 관광 사업, 관광과 정보, 관광법과 행정 기구 등 관광 현상을 포괄적이고 체계적으로 학습하고 관광에 대한 일반 사항을 습득하는 내용으로 구성되어 있다.

나. 목표

‘관광 일반’은 관광 분야의 직무 수행에 필요한 기초적인 지식과 태도 등을 습득하고, 관광 현상과 관광의 종합적인 구조 체계를 이해하여 관광 사업 분야 종사자에게 요구되는 심미적 감성 역량과 융합적 사고를 기르는 것을 목표로 하고 있다. 구체적인 과목의 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광 분야의 기초적이고 일반적인 지식과 관광 현상에 대한 이해할 수 있다.

둘째, 관광 사업의 산업 현장에서 필요한 기술, 정보, 도구를 활용할 수 있다.

셋째, 관광 사업 분야에서 관광 종사자로서 지켜야 할 준수사항을 이해하고 수행할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광의 이해	• 관광의 개념과 분류 • 관광의 역사 • 관광의 구성 요소 • 관광객의 개념 및 유형 • 관광의 영향
관광 대상	• 관광과 문화 • 관광과 환경 • 관광 자원과 관광 개발 • 한국의 유네스코 등재 유산 • 스토리 발굴하기
관광 사업	• 관광 사업의 특징 • 여행업 • 관광숙박업 • 관광객 이용시설업, 관광 편의시설업, 유원시설업 • 국제회의업 • 카지노업 • 기타 관광 사업
관광과 정보	• 관광 정보 환경의 변화 • 스마트 관광 서비스 • 사회관계망 서비스(SNS)와 관광 정보 활용 • 관광 정보 시스템
관광법과 행정 기구	• 관광법의 이해 • 관광 행정 기관과 단체

나. 성취기준

1) 관광의 이해

- [관일 01-01] 관광의 개념을 설명하고, 관광을 분류할 수 있다.
 [관일 01-02] 관광의 발전 과정을 통해 관광의 현황과 관광 산업의 변화 동향에 대해 토론할 수 있다.
 [관일 01-03] 관광의 기본적 구성 요소를 설명할 수 있다.
 [관일 01-04] 관광객의 개념과 유형별 특징을 설명할 수 있다.
 [관일 01-05] 관광의 긍정적인 효과와 부정적인 영향에 대해 토론하고 발표할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관일 01-01] ‘관광의 개념과 분류’에서는 ‘관광의 종류’를 추가하여 변화하는 ‘관광 사업체’와 ‘관광 정보’의 현황을 파악하도록 지도한다.

2) 관광 대상

- [관일 02-01] 관광과 문화의 상관관계에 대해 탐색하고, 문화의 다양성에 대해 설명할 수 있다.
 [관일 02-02] 관광과 환경의 상관관계에 대해 탐색하고, 관광이 환경에 미치는 영향에 대해 설명할 수 있다.
 [관일 02-03] 관광 자원과 관광 개발의 현황을 분석하고, 관광 자원 및 관광 개발의 사례를 발표할 수 있다.
 [관일 02-04] 유네스코 유산을 세계 유산, 무형 문화유산, 세계 기록 유산으로 분류하고, 한국의 유네스코 등재 유산 현황을 정리하여 발표할 수 있다.
 [관일 02-05] 해설 관광 자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관일 02-01] 한류의 현황과 문화적, 경제적 가치를 파악하고, 문화의 다양성을 인지하면서 한류가 다른 문화와 교류, 융합하며 지속적으로 발전하는 데 기여하도록 지도한다.
- [관일 02-03] 기술의 발달, 온라인 플랫폼 구축 등의 변화로 관광객들이 디지털 관광객으로 거듭나고 있는 현상과 관련하여 온라인 및 소셜 네트워크를 활용하여 관광지, 숙소, 맛집, 관광 코스 등을 검색하여 토론해 봄으로써 관광객의 환경 변화를 인식할 수 있도록 한다.
- [관일 02-04] 유네스코가 지정한 유산의 종류를 검색해 보고 산업화와 지구화 과정에서 급격히 소멸되고 있는 전통 문화 및 민속을 보호하고 계승하는 자세를 지니도록 지도한다.

3) 관광 사업

- [관일 03-01] 관광진흥법에 규정한 관광 사업의 개념과 종류를 설명할 수 있다.
 [관일 03-02] 여행업의 개념과 종류 및 특징을 조사하여 발표할 수 있다.
 [관일 03-03] 관광숙박업의 개념과 종류 및 특징을 조사하여 발표할 수 있다.
 [관일 03-04] 관광객 이용시설업, 관광객 편의시설업, 유원시설업의 개념과 종류를 설명할 수 있다.
 [관일 03-05] 국제회의업의 개념과 구성 요소를 설명하고, 직업적 특징을 발표할 수 있다.
 [관일 03-06] 카지노업의 종류와 테이블 게임의 규칙을 설명할 수 있다.
 [관일 03-07] 관광진흥법상의 관광 사업 이외의 관광 관련 사업에 대해 조사하여 발표할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관일 03-06] ‘카지노 서비스 실무’ 교과의 학습 영역 중 ‘실전테이블 게임 진행’과 연계하여 지도함으로써 학생들에게 카지노 산업에 대한 관심과 흥미를 갖게 하여 진로 설계에 도움이 되도록 지도한다.

4) 관광과 정보

- [관일 04-01] 관광 시장, 관광 산업, 관광 자원의 환경 변화를 분석하고 발표할 수 있다.
 [관일 04-02] 디지털 기술 기반의 스마트 관광의 개념과 스마트 관광 콘텐츠를 설명할 수 있다.
 [관일 04-03] 디지털 관광 콘텐츠를 활용한 스마트 관광 서비스의 사례를 검색하여 발표할 수 있다.
 [관일 04-04] 관광 산업에서 활용되고 있는 관광 정보 시스템을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관일 04-01] 관광 시장, 관광 산업, 관광 자원 등의 환경 변화 요인에 대해 모듈별 협동 학습을 실시하여 관광 정보 환경의 변화를 탐색해 보도록 한다.
- [관일 04-02] 증강 현실 기반의 스마트 관광 콘텐츠, 가상 현실 기반의 스마트 관광 콘텐츠, 메타버스 기반의 스마트 관광 콘텐츠, 퍼스널 모빌리티 기반의 스마트 관광 콘텐츠, 빅 데이터와 인공지능 기반의 스마트 관광 콘텐츠, 온라인 플랫폼 기반의 스마트 관광 콘텐츠를 검색하여 발표를 해 봄으로써 디지털 역량을 강화할 수 있도록 한다.
- [관일 04-03] 모바일이나 스마트 기반에서 관광 사례 정보를 검색하여 관광 종사자로서 실무 능력을 향상할 수 있도록 한다.

5) 관광법과 행정 기구

- [관일 05-01] 관광 종사자로서 알아야 할 관광 법규의 종류를 설명할 수 있다.
 [관일 05-02] 관광 관련 국내외 행정 기관과 단체를 탐색하고, 그 주요 활동을 설명할 수 있다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) '관광 일반' 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 관광업에서 요구하는 직무 역량을 기를 수 있도록 교수학습 활동을 계획하고 운용한다.
 - 가) '관광 일반' 교수학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 심미적 감성 역량과 융합적 사고를 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) '관광 일반' 교육과정에서 제시한 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 내용 영역과 필수 지식, 태도 등을 도출하고 이를 중심으로 교수학습을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역별로 국내외 해당 사례를 제시하여 학생이 관광업에 대한 기초적 개념을 효과적으로 습득하고, 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 라) 교사는 학생이 관광 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체를 효과적으로 활용할 수 있는 기회를 제공해야 하며, 이 과정이 교과의 성취기준과 연계될 수 있도록 설계하여 '관광 일반'의 목표를 내실 있게 달성할 수 있도록 한다.
- 2) '관광 일반'의 학습 활동 과정에서 다양한 사례와 직간접적 경험 기회를 제공하여 학생들이 관광업에 대해 흥미를 가지고 의미 있는 배움이 일어날 수 있도록 교수학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 관광업에 종사하기 위한 기초 지식으로서 '관광의 이해', '관광 대상', '관광 사업', '관광과 정보', '관광법과 행정 기구' 등에 관한 지식을 실제 다양한 사례를 통해 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
 - 나) '관광 사업'의 경우 관련 법에 따라 분류한 여행업, 관광숙박업, 전시·컨벤션·이벤트업, 카지노업 및 관광 관련 사업들을 개념 지도 그리기 등을 통해 개념, 현황, 발달 과정, 특징 등의 파악이 용이하도록 지도한다.
 - 다) 각 내용 영역 학습 과정에서 개념의 이해를 돕기 위해 현장 전문가의 특강, 혹은 사례 발표 등을 통해 학생들이 관광 사업이 운영되는 과정에 대해 직간접적으로 경험할 수 있도록 한다. 이 과정에서 원격 화상 회의, 원격 인터뷰 등 다양한 방법을 적용하도록 한다.
 - 라) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습이 일어날 수 있도록 관광에 대한 경험 공유, 체험형 현장 실습, 가상 현실(virtual reality) 투어 등을 통해 관광 대상에 대한 이해를 높이도록 지도한다.

- 3) ‘관광 일반’을 학습하는 과정에서 프로젝트 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 미래 관광업 종사자로서의 역할을 경험하는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 운영한다.
 - 가) ‘관광의 이해’ 내용 영역의 경우 관광의 구성 요소에 대한 지식을 토대로 사회·문화적, 환경적 효과를 분석하여 발표를 해 봄으로써 관광에 대한 종합적 이해를 확장시킨다.
 - 나) ‘관광 대상’ 내용 영역을 학습하는 과정에서 모듈별 활동을 통해 관광 스토리 발굴을 기획하고, 관광 상품을 개발하여 개발한 상품에 대한 반응성을 평가해 보는 기회를 갖도록 지도한다.
 - 다) ‘관광과 정보’는 최근 디지털 환경에서 이루어지고 있는 관광 정보와 스마트 관광 서비스에 대한 중요성을 이해시키기 위해 디지털 매체를 활용한 관광 정보의 실제 사례를 검색하여 발표하게 함으로써 교과 교육 목표에서 추구하는 심미적 감성 역량과 융합적 사고를 함양할 수 있도록 한다.
 - 라) ‘관광법과 행정 기구’에서는 관광업 종사자로서 숙지해야 할 법령과 행정 기구에 대한 정보를 원활하게 검색할 수 있도록 정보 탐색에 대한 개별 과제를 제시하고, 이를 해결할 수 있도록 지도한다.
- 4) ‘관광·레저’를 학습하는 과정에서 학생이 서비스업의 종사자로서 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 고객과 대면하여 활동하는 분야의 특성을 이해할 수 있도록 지도하며, 자기 자신과 타인에 대한 이해의 폭을 넓히고 바람직한 직업 가치관을 기르도록 하는 데 중점을 둔다.
 - 나) ‘관광 일반’ 수업을 통해 고객의 요구를 우선적으로 반영한 다양한 관광 상품 발굴과 관광 사업 운영이 필요함을 이해하기 위해 프로젝트 학습 활동 등을 통해 배운 내용이 지식 학습으로 그치지 않고 태도로 내면화하도록 지속적으로 지도한다.
- 5) ‘관광·레저’ 교과(군)의 총체성을 고려하여 ‘관광 일반’ 과목 지도 시 교과(군) 내의 다양한 과목과 연계하여 지도한다.
 - 가) 이 과목은 관광 분야의 전공 일반 과목으로 ‘관광 서비스’, ‘관광 문화와 자원’, ‘관광 콘텐츠 개발’, ‘컨벤션 일반’, ‘국내 여행 서비스 실무’, ‘국외 여행 서비스 실무’, ‘호텔 객실 서비스 실무’, ‘호텔 식음료 서비스 실무’, ‘카지노 서비스 실무’, ‘관광 영어(일본어, 중국어)’와 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 계획, 운용한다.
 - 나) 관광의 특성상 현장감 있는 학습이 중요하므로, 지역사회 및 학교의 여건을 고려하여 다양한 분야의 전문가를 활용하고 교사와의 모듈 티칭 등을 통해 현장 직무 능력을 강화하도록 한다.

다) 관광업 분야의 자격 취득 시 중점적으로 고려되는 내용 영역을 도출하여 학습이 효과적으로 이루어질 수 있도록 지도하며, 필요시 관련 취득 기준을 적절히 연계하여 활용할 수 있도록 설계한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘관광 일반’은 모든 관광 관련 교과들의 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식, 태도 등이 균형을 이루도록 계획하여야 하며, 특히 산업 현장과 연계되도록 지도하는 것에 유념해야 한다.
- 2) 관광의 사회·문화적 영향에 대한 지도 시 다양한 문화를 골고루 이해하고 자신과 다른 가치관에 부정적인 인식을 지니지 않도록 유의해야 한다.
- 3) 관광 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체상의 다양한 정보를 분별력 있게 활용하고, 필요시 정보·통신 윤리 교육 및 네티켓, 저작권 보호 등을 준수하며 책임감 있게 사용할 수 있도록 지도해야 한다.
- 4) 과제 해결 수업으로 모둠 수업을 진행할 때에는 타인을 배려하고 협동하는 정신을 배울 수 있는 수업 분위기가 조성되도록 유도한다.
- 5) 관광 종사자로서 준수해야 할 법적 준수 사항과 안전 유의 사항을 안내하도록 한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘관광 일반’ 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 관광 관련 분야에서 요구하는 의사소통 역량과 정보 활용 능력을 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) ‘관광 일반’의 각 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고, 개별 과제를 통해 관련된 여러 사례를 스스로 탐색하여 관광 상품으로 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는지를 평가한다.
- 3) 각 내용 영역 학습 과정에서 개념 이해를 돕기 위해 현장 전문가 특강 혹은 견학, 실제 사례 조사 등을 통해 학생들이 관광 사업과 운영되는 과정을 직간접적으로 경험할 수 있도록 한다. 이 과정에서 조사 보고서, 시나리오 작성 등 다양한 평가 방법을 적용할 수 있도록 한다.

- 4) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습과 평가가 이루어질 수 있도록 디지털 매체 활용, 가상 현실(virtual reality) 투어 등을 통해 체험하게 하고 이 과정의 참여 및 결과물에 대하여 평가한다.
- 5) ‘관광 일반’을 학습하는 과정에서 프로젝트 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 실제 직무 상황을 경험할 수 있는 기회를 제공하고 이 과정 및 결과물에 대하여 평가한다.
- 6) 최근 디지털 환경에서 이루어지고 있는 스마트 관광 정보와 서비스에 대한 중요성을 이해하기 위해 디지털 매체를 통한 정보 수집, 검색 활동 등을 평가함으로써 학생이 이를 수행하는 과정에서 성취기준을 달성하였는지를 평가한다.
- 7) ‘관광 일반’을 학습하는 과정에서 학생이 서비스업에 대해 바람직한 태도를 가지고 있는지를 평가하되 내용 영역에 제시된 지식, 태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 해야 하며, 특정 내용에 치우치지 않도록 한다.
- 8) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 9) ‘관광 일반’ 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발 및 개별 지도, 최소 성취수준에 미도달한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 한다.
- 10) ‘관광 일반’ 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들고 각 항목을 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지하도록 한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘관광의 이해’는 모든 관광 관련 교과들의 기초가 되는 내용이므로 교수·학습 과정에서 지식, 기술, 태도 등이 균형을 이루도록 계획하여야 하며, 특히 산업 현장과 연계하여 학생 스스로 조사하고 분석하는 능력을 평가한다.
- 2) ‘관광 대상’은 실제 관광 활동의 대상이 되는 관광 자원과 관광 자원의 보존 및 관리, 관광과 교통, 관광 권역과 루트, 유네스코 등재 유산 등에 관한 스토리를 발굴하여 발표하고, 학생들이 제출한 보고서 및 발표 자료, 시나리오 등을 토대로 학생들의 과제 수행의 적극성 및 관광 대상에 대한 이해도를 평가한다.

- 3) '관광 사업'은 학생이 관광 사업의 특성을 이해하고 여행업, 관광숙박업, 전시·컨벤션·이벤트업, 카지노업, 관광 관련 기타 사업에 관한 성취기준과 관련하여 정보를 탐색하거나 관광 사업의 현황을 조사하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는지를 평가한다.
- 4) '관광과 정보'는 최근 디지털 환경에서의 관광 정보와 스마트 관광 서비스에 대한 중요성을 이해하고, 온라인상의 주요 관광 매체에 대한 특징점 분석, 검색 활동 등을 통해 학생의 자기 관리 역량과 정보 활용 능력을 평가한다.
- 5) '관광법과 행정 기구'는 관광업 종사 과정에서 필요한 법령과 행정 기구에 대한 정보를 원활하게 탐색할 수 있도록 정보 탐색에 대한 개별 과제를 제시하고, 이에 대한 해결책을 찾을 수 있는지를 평가한다.

2. 관광 서비스

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘관광 서비스’는 관광·레저 교과에 관심이 있는 학생들이 산업 현장에서 대고객 응대 서비스를 효율적으로 수행하기 위해 필요한 전공 일반 과목이다. 최근 국민 소득의 증가, 생활 수준의 향상, 여가 시간의 증대, 소비자 개성의 다양화, 경제의 구조적 변화 등으로 서비스 산업이 각광을 받는 서비스 경제 시대가 도래하였다. 이에 관광·레저 산업에도 바람직한 마인드와 태도 및 대인 관계 능력을 갖추고 고객을 응대하는 서비스 전문인 양성이 필요하다. 이 교과를 통해 학생은 관광 서비스와 관련된 내용들을 체계적으로 학습하여 관광객의 요구와 필요에 능동적으로 대처하고 관광객들의 효용을 제고하는 관광 서비스 종사자로서 갖추어야 할 자기 관리 역량, 대인 관계 역량, 문제 해결 역량 및 의사소통 역량을 함양할 수 있다. 이 교과는 관광 서비스의 이해, 고객의 이해, 이미지 메이킹, 관광 서비스 매너, 관광 고객 불평 관리, 관광 서비스 직업 윤리 및 안전 관리로 구분하여 학습할 수 있도록 구성된 과목이다.

나. 목표

‘관광 서비스’ 과목은 여행사, 호텔, 항공사, 식음료, 면세점 등 관광 관련 분야의 서비스 전문인 양성에 목표를 두고 있다. 이를 통해 관광업 서비스 종사자로서의 자기 관리 역량, 대인 관계 역량, 의사소통 역량, 문제 해결 역량, 직업 윤리 의식 및 자질, 태도 역량을 함양한다. 세부적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광객들에게 시대 변화에 맞는 다양한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 관광 서비스 분야에 필요한 기초적인 지식과 매너를 이해하고 수행할 수 있다.

셋째, 관광 서비스의 대상인 고객에게 만족도가 높은 서비스를 제공하기 위해 의사소통에 필요한 기술, 정보, 도구를 활용할 수 있다.

넷째, 관광 서비스 종사자로서의 직무 수행에 필요한 직업 윤리 의식 및 자질, 태도를 이해하고 수행할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광 서비스의 이해	• 관광 서비스의 개념과 특징 • 관광 서비스의 중요성 • 대면 관광 서비스 접점의 이해 • 비대면 관광 서비스 접점의 이해
고객의 이해	• 고객의 개념 및 특성 • 고객 만족 • 고객 서비스 품질의 이해
이미지 메이킹	• 이미지 메이킹의 개념 및 중요성 • 용모·복장·메이크업 연출
관광 서비스 매너	• 매너와 에티켓 • 인사 매너 • 커뮤니케이션 매너 • 의전 매너 • 글로벌 매너
관광 고객 불평 관리	• 고객 불평 원인 및 관리의 중요성 • 고객 불평 대처
관광 서비스 직업 윤리 및 안전 관리	• 관광 서비스 직업 윤리 • 관광 종사자의 위생 및 안전 관리 • 정보 보안 및 개인 정보 보호

나. 성취기준

1) 관광 서비스의 이해

- [관서 01-01] 관광 서비스의 개념과 주요 특징을 이해할 수 있다.
 [관서 01-02] 관광 서비스의 중요성을 이해할 수 있다.
 [관서 01-03] 대면 관광 서비스 접점의 개념과 중요성을 이해할 수 있다.
 [관서 01-04] 비대면 관광 서비스 접점의 개념과 중요성을 이해할 수 있다.

2) 고객의 이해

- [관서 02-01] 고객의 개념과 주요 특성을 이해할 수 있다.
 [관서 02-02] 고객 만족과 관련한 주요 개념을 이해할 수 있다.
 [관서 02-03] 고객 서비스 품질의 개념, 특성 및 품질 관리의 의미를 이해할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관서 02-02] 고객 만족의 개념에는 고객 만족의 중요성 및 구성 요소, 고객 충성도 개념 및 충성도 제고 전략을 포함할 수 있도록 한다.

3) 이미지 메이킹

- [관서 03-01] 이미지 메이킹의 개념과 중요성을 설명할 수 있다.
[관서 03-02] 관광 서비스 종사자에게 적합한 용모, 복장, 메이크업 방법을 수행할 수 있다.

4) 관광 서비스 매너

- [관서 04-01] 관광 종사자가 갖추어야 할 매너와 에티켓을 익혀 기본 매너와 에티켓을 갖춘 서비스를 수행할 수 있다.
[관서 04-02] 인사 매너의 중요성 및 인사 종류와 방법을 인식하고 상황에 맞는 인사 매너를 수행할 수 있다.
[관서 04-03] 커뮤니케이션 서비스의 중요성 및 바른 대화 서비스, 대화의 요령, 바른 호칭 및 전화 응대 방법을 익혀 상황에 맞게 커뮤니케이션 매너를 수행할 수 있다.
[관서 04-04] 의전의 개념과 의전 업무 및 행사의 구성을 설명하고, 상황에 맞는 의전 매너를 수행할 수 있다.
[관서 04-05] 주요 국가의 서비스 문화, 인사 및 의전 예절을 익혀 나라별로 적합한 서비스를 수행할 수 있다.

5) 관광 고객 불평 관리

- [관서 05-01] 고객의 불평 원인과 불평 관리의 중요성을 설명할 수 있다.
[관서 05-02] 고객 불평 대처 방법을 익혀 고객 불평에 잘 대처할 수 있다.

6) 관광 서비스 직업 윤리 및 안전 관리

- [관서 06-01] 관광 종사자의 직업 윤리 내용을 실생활에 적용할 수 있다.
[관서 06-02] 관광 종사자의 위생 및 안전 관리를 절차에 따라 수행할 수 있다.
[관서 06-03] 정보 보안 및 개인 정보 보호를 절차에 따라 수행할 수 있다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) '관광 서비스' 교육과정에서 제시하고 있는 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 관광객을 대상으로 효율적인 관광 서비스를 수행하는 데 필요한 대인 관계 역량, 의사소통 역량, 문제 해결 역량, 자기 관리 역량을 함양할 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운용한다.
 - 가) '관광 서비스' 교육과정에서 자기 관리 역량, 대인 관계 역량 및 문제 해결 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 학습 영역과 필수 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 등을 도출하고 이를 중심으로 교수·학습을 계획하여 지도한다.
 - 나) 각 학습 영역별로 관련 사례를 제시하여 학생이 관광 서비스의 기초적인 개념을 효과적으로 습득하고, 교과에서 목표로 하는 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하여 지도한다.
- 2) '관광 서비스'의 학습 활동 과정에서 다양한 사례와 직간접적인 경험 기회를 제공하여 학생들이 관광 서비스의 내용에 대하여 의미 있는 학습이 일어날 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 관광 서비스업에 종사하기 위한 기초 지식으로서 '관광 서비스의 이해', '고객의 이해' 등에 관한 지식을 학습하는 과정에서 실제 상황에서 발생할 수 있는 다양한 예시를 통해 학습할 수 있는 방안을 계획하여 지도한다.
 - 나) '이미지 메이킹'과 '관광 서비스 매너'의 경우 이미지 메이킹이 왜 필요한지, 얼마나 중요한지를 다양한 사례를 통해 학습하여 이미지 메이킹의 필요성을 체득할 수 있도록 하고, '관광 서비스 매너'의 경우 고객이 편안하게 느낄 수 있는 서비스 매너에 대해 다양한 상황의 학습 사례를 통해 이론을 습득하도록 지도한다.
 - 다) 각 학습 영역을 학습하는 과정에서 개념 이해 및 현장 상황을 잘 파악하기 위해 현장 전문가 특강 또는 사례 발표 등을 통해 학생들이 관광 서비스를 수행하는 과정 및 태도에 대해 직간접적으로 경험할 수 있도록 지도한다.
 - 라) 학생의 수업 참여를 동기화하고 학습 공간과 실제 현장 경험이 연계된 학습이 일어날 수 있도록 관광 서비스를 받았던 경험을 공유하거나 동영상 매체 등을 통해 관광 서비스 상황에 대한 이해를 높인다.
- 3) '관광 서비스'를 학습하는 과정에서 학생들이 배운 내용을 적용하여 미래 관광 서비스업 종사자로서의 역할을 경험하는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운용한다.

- 가) ‘관광 서비스의 이해’와 ‘고객의 이해’ 학습 영역의 경우 실제 관광 서비스 현장에서 학생이 경험했던 내용을 서로 공유하고 이론적 지식을 토대로 학습한 지식과 실제 상황이 어떻게 연관되는지를 파악하여 관광 서비스에 대한 종합적 이해를 확장시킬 수 있도록 지도한다.
 - 나) ‘고객의 이해’ 학습 영역의 경우 고객의 개념 및 특성, 고객의 만족과 관련한 지식을 토대로 학생이 각자의 경험을 공유하고, 또한 학생들끼리 서로 고객과 종사원의 역할을 하여 고객의 입장에서 흥미와 만족도를 높이는 방안을 이끌어 낼 수 있도록 지도한다.
 - 다) ‘이미지 메이킹’ 학습 영역의 경우에는 실제 관광 서비스 현장에 적용해 볼 수 있는 용모, 복장, 메이크업을 체험해 보고 동료 및 교사의 피드백 과정을 통해 적절한 이미지 메이킹 방법을 체득할 수 있도록 지도한다.
 - 라) ‘관광 서비스 매너’ 학습 영역의 경우, 학생들이 모듈별 활동을 통해 관광 서비스 종사자와 고객의 역할을 서로 바꾸어 가면서 직접 서비스할 수 있는 기회를 제공하여 학생의 대인 관계 및 의사소통 역량을 증진시킬 수 있도록 지도한다.
 - 마) ‘관광 고객 불평 관리’ 학습 영역에서는 고객 불평의 다양한 원인을 알아보고 고객 불평에 잘 대처한 경우와 잘 대처하지 못한 경우를 비교해 가며 모듈별로 다양한 의견을 제시하도록 하여 불평 관리의 중요성을 인식하도록 한다. 적절한 불평 대처 방안을 학습한 후에는 학생들이 서로 고객과 종사자의 역할을 바꾸어 가며 고객의 불평을 처리하는 방법을 체득할 수 있도록 지도한다.
 - 바) ‘관광 서비스 직업 윤리 및 안전 관리’ 학습 영역에서는 실제 위생 문제나 안전 관리 문제, 개인 정보 보호와 관련해 문제가 있었던 뉴스 기사나 사례를 분석하는 과제를 제시하여 위생 및 안전 관리의 중요성을 각별히 인식하고 주의를 기울일 수 있도록 지도한다.
- 4) ‘관광 서비스’를 학습하는 과정에서 학생이 서비스업에서 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
- 가) 고객과 대면하여 활동하는 분야의 특성을 올바르게 이해할 수 있도록 지도하며, 자신과 타인에 대한 이해의 폭을 넓히고 바람직한 직업 윤리를 가질 수 있도록 하는 데 중점을 둔다.
 - 나) ‘관광 서비스’ 수업을 통해 고객의 필요를 우선적으로 반영하여 고객이 만족할 수 있는 서비스를 제공하는 것이 중요함을 인지하고, 학습한 내용이 단순히 지식적인 학습으로 그치지 않고 태도와 마음가짐으로 내면화될 수 있도록 지속적으로 지도한다.
- 5) ‘관광 서비스’ 과목 지도 시 교과(군) 내의 다양한 과목과 연계하여 지도한다.
- 가) 이 과목은 관광 분야의 전공 일반 과목으로 ‘관광 일반’, ‘관광 외국어’와 연계하여 학습의

효율성을 높일 수 있다.

- 나) 관광 교과목의 특성상 현장감 있는 학습이 중요하므로, 관광 서비스 실무 분야의 다양한 전문가를 활용하고 모둠 티칭 등을 통해 문제 해결 역량 및 현장 직무 능력을 강화하도록 한다.
- 다) 전공 실무 과목인 ‘국내 여행 서비스 실무’, ‘국외 여행 서비스 실무’, ‘호텔 객실 서비스 실무’, ‘호텔 식음료 서비스 실무’ 과목들과 연계될 수 있도록 하고, 이 과목을 통해 기본적인 관광 서비스 실무의 개략적인 내용을 학습할 수 있도록 설계한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘관광 서비스’ 과목은 모든 관광 관련 교과목의 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 등이 균형을 이룰 수 있도록 계획하여야 하며, 특히 산업 현장과 연계될 수 있도록 지도하는 데 중점을 두어야 한다.
- 2) 외국인 관광객에게 서비스를 할 때 다양한 문화를 골고루 이해하고 다른 가치관이나 문화에 대해 부정적인 인식을 갖지 않고 그 문화를 존중하는 태도를 가질 수 있도록 지도해야 한다.
- 3) 모둠 활동이나 상황극을 통해 수업을 진행할 때에는 타인을 배려하고 협동하는 정신을 배우는 수업 분위기가 조성될 수 있도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘관광 서비스’ 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 관광 관련 분야에서 요구하는 자기 관리 역량, 대인 관계 및 의사소통 역량, 문제 해결 역량, 직업 윤리 역량 및 자질, 태도 역량을 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적인 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고 관련된 사례를 탐색하며, 이를 통해 추상적 개념과 실제 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추었는지를 평가한다.
- 3) 각 학습 영역 과정에서 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습하는 과정에서 배운 내용을 실제로 적용할 수 있도록 현장 전문가 특강이나 견학, 실제 사례 조사 등을 통해 학생들이 관광 서비스

수행 과정을 직간접적으로 경험할 수 있도록 하고, 이 과정에서 보고서 또는 감상문 작성 등 다양한 평가 방법을 적용하여 학습의 과정과 결과물을 평가한다.

- 4) 학생이 서비스업에 대해 바람직한 태도를 가지고 있는지를 평가하되 학습 영역에 제시된 지식·이해, 과정·기술, 가치·태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 하며, 특정 내용에 치우치지 않도록 평가한다.
- 5) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 6) 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발 및 개별 지도, 최소 성취수준에 미도달한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.
- 7) 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 각 항목을 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘관광 서비스의 이해’와 ‘고객의 이해’는 관광 서비스 이론의 기초가 되는 내용이므로 학생이 내용을 충분히 이해했는지, 그리고 이를 자신의 말로 잘 설명할 수 있는지를 평가한다.
- 2) ‘이미지 메이킹’과 ‘관광 서비스 매너’는 실제 관광 서비스 활동의 가장 기본이 되는 내용이므로 교수·학습 과정에서 지식·이해, 과정·기술, 가치·태도 등이 균형을 이룰 수 있도록 계획하여야 하며, 동료와 역할극을 하며 학생이 직접 서비스 활동을 수행해 볼 수 있도록 하고 수행의 적극성 및 서비스 내용의 이해를 평가하도록 한다.
- 3) ‘관광 고객 불평 관리’는 학생이 고객 불평의 다양한 원인과 고객 불평 관리의 중요성을 잘 이해하고 있는지, 그리고 이를 자신의 말로 잘 설명할 수 있는지를 평가하며, 고객 불평의 대처 방안은 교사가 다양한 고객 불평 상황을 제시하여 학생이 불평 상황에 적절하게 대처하는지 직접 수행해 볼 수 있도록 하여 수행의 이해도 및 충실성을 평가한다.
- 4) ‘관광 서비스 직업 윤리 및 안전 관리’는 관련 법령 및 위반 사례로 인해 문제가 되었던 경우에 대한 사례 분석 과제를 제시하고, 이에 대한 해결책 및 예방책을 모색할 수 있는지, 그리고 그 중요성을 인식하고 있는지를 평가한다.

3. 관광 영어

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘관광 영어’ 과목은 외국인 관광객들과 의사소통하는 상황에서 자주 활용되는 영어 표현을 학습하여 영어 의사소통 능력을 개발할 수 있는 전공 일반 과목이다. 관광 외국어는 외국인 관광객에게 서비스하는 데 필요한 가장 기본적인 수단이라고 할 수 있다. 국가 간 이동이 많아지고 다양한 매체를 통해 언어소통이 이루어지고 있는 상황에 적응하고 외국인 관광객에게 적절한 서비스를 수행하기 위해서는 관광 외국어를 학습하는 것이 필요하다. 이 교과를 통해 학생들은 관광 업무의 기초 및 실무에 대한 이해를 바탕으로 글로벌 시대에 필요한 관광 및 영어 전문가로서의 자질과 소양을 갖추고, 외국인 관광객에게 유용한 정보와 서비스를 제공할 수 있는 의사소통 역량과 공동체 역량을 기를 수 있다. 이 교과는 관광 기초 회화, 여행 서비스 회화, 호텔 및 식음료 서비스 회화, 관광 상품 판매 회화, 관광 안내 및 해설 업무 회화로 구분하여 학습할 수 있도록 구성되었다.

나. 목표

4차 산업 혁명 시대의 관광 종사원으로서 외국인 관광객을 대상으로 관광과 관련된 유용한 정보 및 서비스를 제공하는 데 필요한 영어 의사소통 역량과 타 문화를 이해하고 존중하는 세계시민으로서의 공동체 역량을 기른다. 이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광 업무에 필요한 어휘와 표현을 활용하여 의사소통할 수 있다.

둘째, 외국인 관광객에게 관광에 필요한 유용한 정보와 적절한 서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 우리 문화에 대해 올바르게 이해하고 소개할 수 있다.

넷째, 외국 문화를 이해하고 존중하는 태도를 가지고 관광서비스를 제공할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광 기초 회화	• 인사 및 소개 • 날짜와 시간, 숫자 • 위치와 길 안내
여행 서비스 회화	• 여행 상품 상담·예약 • 공항 내 환영·환송 • 출입국 절차 • 고객 불편 관리
호텔 서비스 회화	• 객실 예약 • 체크인·체크아웃 • 고객 불편 관리
식음료 서비스 회화	• 자리 안내 및 주문받기 • 음식 제공·계산 및 환송 • 고객 불편 관리
관광 상품 판매 회화	• 상품 설명 및 추천 • 상품 결제·교환·환불 업무 • 고객 불편 관리
관광 안내 및 해설 업무	• 한국 전통문화 소개 • 한국 현대 문화 소개 • 한국 세계 유산 안내 • 관광지 안내 및 해설

나. 성취기준

1) 관광 기초 회화

- [관영 01-01] 외국인 관광객을 대상으로 인사와 소개를 영어로 표현할 수 있다.
 [관영 01-02] 외국인 관광객을 대상으로 날짜와 시간, 숫자를 영어로 표현할 수 있다.
 [관영 01-03] 외국인 관광객을 대상으로 위치와 길 안내를 영어로 표현할 수 있다.

2) 여행 서비스 회화

- [관영 02-01] 외국인 관광객을 대상으로 여행 상품을 영어로 설명하고 추천하며, 예약 업무를 수행할 수 있다.
- [관영 02-02] 외국인 관광객을 대상으로 공항에서 영어로 환영하고, 환송할 수 있다.
- [관영 02-03] 외국인 관광객을 대상으로 체크인, 출국 심사, 입국 심사 등의 지원을 영어로 수행할 수 있다.
- [관영 02-04] 외국인 관광객을 대상으로 여행 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 영어로 응대할 수 있다.

3) 호텔 서비스 회화

- [관영 03-01] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 객실 예약에 대한 응대를 영어로 수행할 수 있다.
- [관영 03-02] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 체크인 및 체크아웃에 대한 응대를 영어로 수행할 수 있다.
- [관영 03-03] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 영어로 응대할 수 있다.

4) 식음료 서비스 회화

- [관영 04-01] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 업장에서 자리 안내와 주문 응대를 영어로 수행할 수 있다.
- [관영 04-02] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 업장에서 식음료 제공, 계산 및 환송 업무를 영어로 수행할 수 있다.
- [관영 04-03] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 영어로 응대할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관영 04-01], [관영 04-02]는 식음료 업장별로 구분하여 상황을 제시할 수 있도록 한다.

5) 관광 상품 판매 회화

- [관영 05-01] 외국인 관광객을 대상으로 상품을 영어로 설명하고, 추천할 수 있다.
- [관영 05-02] 외국인 관광객을 대상으로 결제·교환·환불 업무를 영어로 수행할 수 있다.
- [관영 05-03] 외국인 관광객을 대상으로 판매 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 영어로 응대할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관영 05-01], [관영 05-02]는 관광 판매 장소별, 상황별로 구분하여 상황을 제시할 수 있도록 한다.

6) 관광 안내 및 해설 업무

- [관영 06-01] 외국인 관광객을 대상으로 한국 전통문화를 영어로 소개할 수 있다.
 [관영 06-02] 외국인 관광객을 대상으로 한국 현대 문화를 영어로 소개할 수 있다.
 [관영 06-03] 외국인 관광객을 대상으로 한국 세계 유산을 영어로 안내할 수 있다.
 [관영 06-04] 외국인 관광객을 대상으로 관광지를 영어로 해설 및 안내할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관영 06-01] 한국 전통문화에는 한국 전통 의식주 등의 내용을 포함하여 지도한다.
- [관영 06-02] 한국 현대 문화에는 한류, 즉 외국인의 한국 문화 이해를 돕기 위한 최신 트렌드 (K-팝, K-푸드, K-드라마 등) 등의 내용을 포함하여 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘관광 영어’ 교육과정에서 제시한 교과 교육의 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 외국인 관광객 대상 서비스에서 요구하는 역량을 기를 수 있도록 교수학습 활동을 계획하고 운용한다.
 - 가) ‘관광 영어’ 교수학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 영어 의사소통 역량, 공동체 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) ‘관광 영어’ 교육과정에서 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 내용 영역과 필수 지식, 기능 등을 도출하고, 이를 중심으로 교수학습을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역별로 관련 상황을 제시하여 학생이 외국인 관광객을 대상으로 서비스를 할 때 상황에 맞는 의사소통 방법을 효과적으로 습득하고, 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 라) 교사는 학생이 관광 영어를 습득하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는 기회를 제공해야 하며, 이 과정이 교과의 성취기준과 연계될 수 있도록 설계하여 ‘관광 영어’의 목표를 내실 있게 달성할 수 있도록 한다.
- 2) ‘관광 영어’의 학습 활동 과정에서 학생들이 영어로 의사소통하는 데 필요한 기본적인 표현 및 어휘를 숙지하여 이를 실제적인 대화 상황에 자연스럽게 적용할 수 있는 학습이 되도록

교수·학습을 계획하고 운영한다.

- 가) 외국인 관광객을 대상으로 관광 종사원이 갖추어야 할 기초 지식으로서 ‘관광 기초 회화’의 ‘인사 및 소개’, ‘날짜와 시간, 숫자’, ‘위치와 길 안내’ 등에 관한 표현을 다양한 예시를 통해 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
 - 나) 외국인 관광객을 대상으로 관광 종사원이 수행해야 할 실제적 업무로서 ‘여행 서비스 회화’, ‘호텔 서비스 회화’, ‘식음료 서비스 회화’, ‘관광 상품 판매 회화’, ‘관광 안내 및 해설 업무’에서 필요한 다양한 영어 표현을 반복적으로 학습하면서도 흥미를 느낄 수 있는 다양한 방안을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역 학습 과정에서 학생들이 실제 관광 업무 종사 상황을 연출하여 외국인 관광객을 대상으로 관광 서비스를 시도해 볼 수 있는 기회를 제공함으로써 관광 업무를 직간접적으로 경험할 수 있도록 한다.
 - 라) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습이 일어날 수 있도록, 가능하다면 실제 관광 상황과 유사한 내용을 사회관계망 서비스(SNS)나 가상 현실(Virtual Reality) 속에서 외국인과의 대화를 시도해 봄으로써 학습한 어휘와 표현을 활용해 볼 수 있는 기회를 제공한다. 단 이 경우 학생의 개인 정보 보호 및 안전을 확보하는 방법에 대해 유의해야 한다.
- 3) ‘관광 영어’를 학습하는 과정에서 실제 상황을 학생들이 직접 연출해 보는 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 외국인을 대상으로 한 관광 서비스 종사원으로서의 역할을 경험하는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 운영한다.
- 가) ‘관광 기초 회화’ 내용 영역의 경우 관광 영어에 필요한 가장 기본적인 지식을 익히는 영역으로, 학생이 기초 회화를 학습할 때 학생들끼리 서로 외국인 관광객과 관광 종사원이 되어 봄으로써 관광 기초 회화에 대한 내용을 충분히 숙지할 수 있도록 한다.
 - 나) ‘여행 서비스 회화’, ‘호텔 서비스 회화’, ‘식음료 서비스 회화’ 내용 영역을 학습하는 과정에서는 먼저 여행, 호텔, 식음료 서비스 업무에 대한 전반적인 과정을 학습하여 전체적인 서비스 과정을 익힌 후 필요한 업무를 영어로 표현할 수 있도록 하여 외국인을 대상으로 한 관광 서비스 업무에 대한 종합적인 이해를 확장시킨다.
 - 다) ‘관광 상품 판매 회화’ 내용 영역을 학습할 때에는 학생이 화폐 단위 및 숫자 관련 내용을 우선적으로 숙지하도록 한다. 면세점, 백화점, 전통 시장 등 외국인들이 많이 방문하는 장소에서 다양한 판매 상황을 제시하여 판매 업무에 대한 영어 표현을 학습할 수 있는 기회를 제공한다.

- 라) '관광 안내 및 해설 업무' 내용 영역을 학습할 때에는 학생들이 국내 관광지를 선택하여 영어로 관광지에 대해 해설해 보는 기회를 갖도록 하여 영어 발표에 대한 자신감을 갖도록 지도한다.
- 4) '관광 영어'를 학습할 때에는 외국인 관광객과 의사소통 시 외국인 관광객을 존중하고 타 문화를 존중하는 태도가 동반되어야 함을 교과 수업을 통해 지속적으로 강조하여 외국인 관광객에 대한 바람직한 태도가 체득될 수 있도록 지도한다.
- 가) 각 학습 영역 지도 시 영미 문화 및 관습 등에 관해 우선적으로 교육하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 지도한다.
- 5) '관광 영어' 교과는 관광·레저 분야의 전공 일반 과목으로 '국내 여행 서비스 실무', '국외 여행 서비스 실무', '호텔 객실 서비스 실무', '호텔 식음료 서비스 실무' 등의 전공 실무 과목과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운영한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) '관광 영어' 과목은 모든 관광·레저 관련 교과에서 외국인 관광객을 대상으로 영어로 의사소통을 하는 데 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 등이 균형을 이룰 수 있도록 계획하여야 하며, 특히 실무와 연계되도록 지도해야 한다.
- 2) 단순히 영어로 말하는 것뿐 아니라 외국인 관광객의 문화, 매너 등에 대해 이해하고 해당 문화권의 최신 동향을 파악하여 각각의 문화적 특성에 맞게 응대할 수 있도록 지도해야 한다.
- 3) 상황극을 연출할 때는 타인을 배려하고 적절한 태도로 상대와 의사소통하여 공동체 역량을 기를 수 있는 수업 분위기가 조성되도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '관광 영어' 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 외국인을 대상으로 관광업 실무 관련 의사소통 역량, 공동체 역량을 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) 평가 과정에서 다루는 지식의 내용과 이해의 수준은 교육과정의 성취기준을 근거로 선정한다. 관광업 실무 상황에서 실제로 활용되는 유의미한 언어 지식을 이해하고 표현할 수 있는지를 평가한다.
- 3) 과정·기능 중심의 평가가 이루어질 수 있도록 한다. 의사소통 역량, 공동체 역량 평가를 위해 협력 과제를 제시하고, 문제 해결 과정을 평가한다. 말하기 평가는 지필평가보다 과정 관찰 평가, 직접 평가 방식을 활용한다.
- 4) 개별 학습 및 협력 학습을 적절히 활용하여 자기주도적 학습 태도와 나눔과 배려의 공동체 의식을 기를 수 있도록 지도한다. 태도·가치 평가는 자기 평가 및 학생 상호 평가 방식으로 한다.
- 5) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.

나. 평가 방법

- 1) '관광 기초 회화'는 '관광 영어' 교과와 기초가 되는 내용이므로 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 평가가 균형을 이루도록 계획하여야 한다. 외국인 관광객과 기초적인 의사소통을 할 수 있는 역량, 특히 듣기, 말하기 역량을 제시된 상황에서의 대화 수행 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 2) '여행 서비스 회화'는 여행 상품 상담·예약, 공항 내 환영·환송 및 출입국 절차, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며 여행에 대한 전반적인 업무를 영어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 디지털 도구를 사용하여 여행 상품에 대한 보고서 및 발표문을 작성하고 발표하는 과정을 평가한다. 이때 들은 내용을 바탕으로 말하기, 쓰기 활동을 연계하여 이해 정도를 평가할 수 있다. 공항 내 환영·환송 및 출입국 절차 등의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트, 포트폴리오 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.

- 3) ‘호텔 서비스 회화’는 객실 예약, 체크인·체크아웃, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며, 호텔 서비스에 관한 전반적인 내용을 영어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 호텔 서비스 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 4) ‘식음료 서비스 회화’는 자리 안내 및 주문받기, 음식 제공·계산 및 환송, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며, 식음료 서비스에 관한 전반적인 내용을 영어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 식음료 서비스 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 5) ‘관광 상품 판매 회화’는 상품 설명 및 추천, 상품 결제·교환·환불, 고객 불편 관리 등 외국인 관광객을 대상으로 판매 상황에서 발생할 수 있는 업무를 영어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 상품 설명 및 추천, 상품 결제·교환·환불, 고객 불편 관리 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 6) ‘관광 안내 및 해설 업무’는 한국 전통문화 소개, 한국 현대 문화 소개, 한국 세계 유산 안내, 관광지 안내 및 해설 등의 상황에서 외국인 관광객을 대상으로 의사소통하며, 안내 및 해설 업무를 영어로 설명하고 안내할 수 있는지를 평가한다. 디지털 도구를 사용하여 한국 문화 및 관광지에 대한 보고서 및 발표문을 작성하고 발표하는 과정을 평가한다. 발표 내용을 바탕으로 말하기, 쓰기 활동을 연계하여 이해 정도를 평가할 수 있다.

4. 관광 일본어

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘관광 일본어’ 과목은 외국인 관광객들과 의사소통하는 상황에서 자주 활용되는 일본어 표현을 학습하여 일본어 의사소통 능력을 개발할 수 있는 전공 일반 과목이다. 관광 외국어는 외국인 관광객에게 서비스하는 데 필요한 가장 기본적인 수단이라고 할 수 있다. 국가 간 이동이 많아지고 다양한 매체를 통해 언어소통이 이루어지고 있는 상황에 적응하고 외국인 관광객에게 적절한 서비스를 수행하기 위해서는 관광 외국어를 학습하는 것이 필요하다. 이 교과를 통해 학생들이 관광 업무의 기초 및 실무에 대한 이해를 바탕으로 글로벌 시대에 필요한 관광 및 일본어 전문가로서의 자질과 소양을 갖추고, 외국인 관광객에게 유용한 정보와 서비스를 제공할 수 있는 의사소통 역량과 공동체 역량을 기를 수 있다. 이 교과는 관광 기초 회화, 여행 서비스 회화, 호텔 및 식음료 서비스 회화, 관광 상품 판매 회화, 관광 안내 및 해설 업무 회화로 구분하여 학습할 수 있도록 구성된 과목이다.

나. 목표

4차 산업 혁명 시대의 관광 종사원으로서 외국인 관광객을 대상으로 관광과 관련한 유용한 정보 및 서비스를 제공하는 데 필요한 일본어 의사소통 역량과 타 문화를 이해하고 존중하는 세계시민으로서의 공동체 역량을 기른다. 이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광 업무에 필요한 어휘와 표현을 활용하여 의사소통할 수 있다.

둘째, 외국인 관광객에게 관광에 필요한 유용한 정보와 적절한 서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 우리 문화에 대해 올바르게 이해하고 소개할 수 있다.

넷째, 외국 문화를 이해하고 존중하는 태도를 가지고 관광서비스를 제공할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광 기초 회화	• 인사 및 소개 • 날짜와 시간, 숫자 • 위치와 길 안내
여행 서비스 회화	• 여행 상품 상담·예약 • 공항 내 환영·환송 • 출입국 절차 • 고객 불편 관리
호텔 서비스 회화	• 객실 예약 • 체크인·체크아웃 • 고객 불편 관리
식음료 서비스 회화	• 자리 안내 및 주문받기 • 음식 제공·계산 및 환송 • 고객 불편 관리
관광 상품 판매 회화	• 상품 설명 및 추천 • 상품 결제·교환·환불 업무 • 고객 불편 관리
관광 안내 및 해설 업무	• 한국 전통문화 소개 • 한국 현대 문화 소개 • 한국 세계 유산 안내 • 관광지 안내 및 해설

나. 성취기준

1) 관광 기초 회화

- [관어 01-01] 외국인 관광객을 대상으로 인사와 소개를 일본어로 표현할 수 있다.
 [관어 01-02] 외국인 관광객을 대상으로 날짜와 시간, 숫자를 일본어로 표현할 수 있다.
 [관어 01-03] 외국인 관광객을 대상으로 위치와 길 안내를 일본어로 표현할 수 있다.

2) 여행 서비스 회화

- [관어 02-01] 외국인 관광객을 대상으로 여행 상품을 일본어로 설명하고 추천하며, 예약 업무를 수행할 수 있다.
- [관어 02-02] 외국인 관광객을 대상으로 공항에서 일본어로 환영하고 환송할 수 있다.
- [관어 02-03] 외국인 관광객을 대상으로 체크인, 출국 심사, 입국 심사 등의 지원을 일본어로 수행할 수 있다.
- [관어 02-04] 외국인 관광객을 대상으로 여행 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 일본어로 응대할 수 있다.

3) 호텔 서비스 회화

- [관어 03-01] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 객실 예약에 대한 응대를 일본어로 수행할 수 있다.
- [관어 03-02] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 체크인 및 체크아웃에 대한 응대를 일본어로 수행할 수 있다.
- [관어 03-03] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 일본어로 응대할 수 있다.

4) 식음료 서비스 회화

- [관어 04-01] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 업장에서 자리 안내와 주문 응대를 일본어로 수행할 수 있다.
- [관어 04-02] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 업장에서 식음료 제공, 계산 및 환송 업무를 일본어로 수행할 수 있다.
- [관어 04-03] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 일본어로 응대할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관어 04-01], [관어 04-02]는 식음료 업장별로 구분하여 상황을 제시할 수 있도록 한다.

5) 관광 상품 판매 회화

- [관어 05-01] 외국인 관광객을 대상으로 상품을 일본어로 설명하고, 추천할 수 있다.
- [관어 05-02] 외국인 관광객을 대상으로 결제·교환·환불 업무를 일본어로 수행할 수 있다.
- [관어 05-03] 외국인 관광객을 대상으로 판매 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 일본어로 응대할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관어 05-01], [관어 05-02]는 관광 판매 장소별, 상황별로 구분하여 상황을 제시할 수 있도록 한다.

6) 관광 안내 및 해설 업무

- [관어 06-01] 외국인 관광객을 대상으로 한국 전통문화를 일본어로 소개할 수 있다.
 [관어 06-02] 외국인 관광객을 대상으로 한국 현대 문화를 일본어로 소개할 수 있다.
 [관어 06-03] 외국인 관광객을 대상으로 한국 세계 유산을 일본어로 안내할 수 있다.
 [관어 06-04] 외국인 관광객을 대상으로 관광지를 일본어로 해설 및 안내할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관어 06-01] 한국 전통문화에는 한국 전통 의식주 등의 내용을 포함하도록 지도한다.
- [관어 06-02] 한국 현대 문화에는 한류, 즉 외국인의 한국 문화 이해를 돕기 위한 최신 트렌드 (K-pop, K-푸드, K-드라마 등) 등의 내용을 포함하도록 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘관광 일본어’ 교육과정에서 제시한 교과 교육의 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 외국인 관광객 대상 서비스에서 요구하는 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운용한다.
 - 가) ‘관광 일본어’ 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 일본어 의사소통 역량, 공동체 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) ‘관광 일본어’ 교육과정에서 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 내용 영역과 필수 지식, 기능 등을 도출하고 이를 중심으로 교수·학습을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역별로 관련 상황을 제시하여 학생이 외국인 관광객을 대상으로 서비스를 할 때 상황에 맞는 의사소통 방법을 효과적으로 습득하고, 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 라) 교사는 학생이 관광 일본어를 습득하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는 기회를 제공해야 하며, 이 과정이 교과의 성취기준과 연계될 수 있도록 설계하여 ‘관광 일본어’의 목표를 내실 있게 달성할 수 있도록 한다.
- 2) ‘관광 일본어’의 학습 활동 과정에서 학생들이 일본어로 의사소통하는 데 필요한 기본적인 표현 및 어휘를 숙지하여 이를 실제적인 대화 상황에 자연스럽게 적용하는 학습이 될 수 있도록 교수·

학습을 계획하고 운영한다.

- 가) 외국인 관광객을 대상으로 관광 종사원이 갖추어야 할 기초 지식으로서 ‘관광 기초 회화’의 ‘인사 및 소개’, ‘날짜와 시간, 숫자’, ‘위치와 길 안내’ 등에 관한 표현을 다양한 예시를 통해 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
 - 나) 외국인 관광객을 대상으로 관광 종사원이 수행해야 할 실제적 업무로서 ‘여행 서비스 회화’, ‘호텔 서비스 회화’, ‘식음료 서비스 회화’, 관광 상품 판매 회화’, ‘관광 안내 및 해설 업무’에서 필요한 다양한 일본어 표현을 반복적으로 학습하면서도 흥미를 느낄 수 있는 다양한 방안을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역 학습 과정에서 학생들이 실제 관광 업무 종사 상황을 연출하여 외국인 관광객을 대상으로 관광 서비스를 시도해 볼 수 있는 기회를 제공함으로써 관광 업무를 직간접적으로 경험할 수 있도록 한다.
 - 라) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습이 일어날 수 있도록, 가능하다면 실제 관광 상황과 유사한 내용을 사회관계망 서비스(SNS)나 가상 현실(Virtual Reality) 속에서 외국인과의 대화를 시도해 봄으로써 학습한 어휘와 표현을 활용해 볼 수 있는 기회를 제공한다. 단 이 경우 학생의 개인 정보 보호 및 안전을 확보하는 방법에 대해 유의해야 한다.
- 3) ‘관광 일본어’를 학습하는 과정에서 실제 상황을 학생들이 직접 연출해 보는 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 외국인을 대상으로 한 관광 서비스 종사원으로서의 역할을 경험하는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수학습을 운영한다.
- 가) ‘관광 기초 회화’ 내용 영역의 경우 관광 일본어에 필요한 가장 기본적인 지식을 익히는 영역으로, 학생이 기초 회화를 학습할 때 학생들끼리 서로 외국인 관광객과 관광 종사원이 되어 봄으로써 관광 기초 회화에 대한 내용을 충분히 숙지할 수 있도록 한다.
 - 나) ‘여행 서비스 회화’, ‘호텔 서비스 회화’, ‘식음료 서비스 회화’ 내용 영역을 학습하는 과정에서는 먼저 여행, 호텔, 식음료 서비스 업무에 대한 전반적인 과정을 학습하여 전체적인 서비스 과정을 익힌 후 필요한 업무를 일본어로 표현할 수 있도록 하여 외국인을 대상으로 한 관광 서비스 업무에 대한 종합적인 이해를 확장시킨다.
 - 다) ‘관광 상품 판매 회화’ 내용 영역을 학습할 때는 학생이 먼저 화폐 단위 및 숫자 관련 내용을 숙지하도록 한다. 면세점, 백화점, 전통 시장 등 외국인들이 많이 방문하는 장소에서 다양한 판매 상황을 제시하여 판매 업무에 대한 일본어 표현을 학습할 수 있는 기회를 제공한다.

- 라) '관광 안내 및 해설 업무' 내용 영역을 학습할 때는 학생들이 국내 관광지를 선택하여 일본어로 관광지에 대해 해설해 보는 기회를 갖도록 하여 일본어 발표에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지도한다.
- 4) '관광 일본어'를 학습할 때는 외국인 관광객과 의사소통 시 외국인 관광객을 존중하고 타 문화를 존중하는 태도가 동반되어야 함을 교과 수업을 통해 지속적으로 강조하여 외국인 관광객에 대한 바람직한 태도가 체득될 수 있도록 지도한다.
- 가) 각 학습 영역 지도 시 일본의 문화 및 관습 등에 관해 우선적인 교육을 하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 지도한다.
- 5) '관광 일본어' 교과는 관광·레저 분야의 전공 일반 과목으로 '국내 여행 서비스 실무', '국외 여행 서비스 실무', '호텔 객실 서비스 실무', '호텔 식음료 서비스 실무' 등의 전공 실무 과목과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운영한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) '관광 일본어' 과목은 모든 관광·레저 관련 교과에서 외국인 관광객을 대상으로 일본어로 의사소통을 하는 데 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 등이 균형을 이룰 수 있도록 계획하여야 하며, 특히 실무와 연계되도록 지도해야 한다.
- 2) 단순히 일본어로 말하는 것뿐 아니라 외국인 관광객의 문화, 매너 등에 대해 이해하고 해당 문화권의 최신 동향을 파악하여 각각의 문화적 특성에 맞게 응대할 수 있도록 지도해야 한다.
- 3) 상황극을 연출할 때는 타인을 배려하고 적절한 태도로 상대와 의사소통하여 공동체 역량을 기를 수 있는 수업 분위기가 조성되도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '관광 일본어' 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 외국인을 대상으로 관광업 실무 관련 의사소통 역량, 공동체 역량을 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) 평가 과정에서 다루는 지식의 내용과 이해의 수준은 교육과정의 성취기준을 근거로 선정한다. 관광업 실무 상황에서 실제로 활용되는 유의미한 언어 지식을 이해하고 표현할 수 있는지를 평가한다.
- 3) 과정·기능 중심의 평가가 이루어질 수 있도록 한다. 의사소통 역량, 공동체 역량 평가를 위해 협력 과제를 제시하고, 문제 해결 과정을 평가한다. 말하기 평가는 지필평가보다 과정 관찰 평가, 직접 평가 방식을 활용한다.
- 4) 개별 학습 및 협력 학습을 적절히 활용하여 자기주도적 학습 태도와 나눔과 배려의 공동체 의식을 기를 수 있도록 지도한다. 태도·가치 평가는 자기 평가 및 학생 상호 평가 방식으로 한다.
- 5) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.

나. 평가 방법

- 1) '관광 기초 회화'는 '관광 일본어' 교과목의 기초가 되는 내용이므로 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 평가가 균형을 이루도록 계획하여야 한다. 외국인 관광객과 기초적인 의사소통을 할 수 있는 역량, 특히 듣기, 말하기 역량을 제시된 상황에서의 대화 수행 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 2) '여행 서비스 회화'는 여행 상품 상담·예약, 공항 내 환영·환송 및 출입국 절차, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며 여행에 대한 전반적인 업무를 일본어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 디지털 도구를 사용하여 여행 상품에 대한 보고서 및 발표문을 작성하고 발표하는 과정을 평가한다. 이때 들은 내용을 바탕으로 말하기, 쓰기 활동을 연계하여 이해 정도를 평가할 수 있다. 공항 내 환영·환송 및 출입국 절차 등의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트, 포트폴리오 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.

- 3) ‘호텔 서비스 회화’는 객실 예약, 체크인·체크아웃, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며, 호텔 서비스에 관한 전반적인 내용을 일본어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 호텔 서비스 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 4) ‘식음료 서비스 회화’는 자리 안내 및 주문받기, 음식 제공·계산 및 환송, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며, 식음료 서비스에 관한 전반적인 내용을 일본어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 식음료 서비스 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 5) ‘관광 상품 판매 회화’는 상품 설명 및 추천, 상품 결제·교환·환불, 고객 불편 관리 등 외국인 관광객을 대상으로 판매 상황에서 발생할 수 있는 업무를 일본어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 상품 설명 및 추천, 상품 결제·교환·환불, 고객 불편 관리 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 6) ‘관광 안내 및 해설 업무’는 한국 전통문화 소개, 한국 현대 문화 소개, 한국 세계 유산 안내, 관광지 안내 및 해설 등의 상황에서 외국인 관광객을 대상으로 의사소통하며, 안내 및 해설 업무를 일본어로 설명하고 안내할 수 있는지를 평가한다. 디지털 도구를 사용하여 한국 문화 및 관광지에 대한 보고서 및 발표문을 작성하고 발표하는 과정을 평가한다. 발표 내용을 바탕으로 말하기, 쓰기 활동을 연계하여 이해 정도를 평가할 수 있다.

5. 관광 중국어

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘관광 중국어’ 과목은 외국인 관광객들과 의사소통하는 상황에서 자주 활용되는 중국어 표현을 학습하여 중국어 의사소통 능력을 개발할 수 있는 전공 일반 과목이다. 관광 외국어는 외국인 관광객에게 서비스를 제공하는 데 필요한 가장 기본적인 수단이라고 할 수 있다. 국가 간 이동이 많아지고 다양한 매체를 통해 언어소통이 이루어지고 있는 상황에 적응하고 외국인 관광객에게 적절한 서비스를 수행하기 위해서는 관광 외국어를 학습하는 것이 필요하다. 이 교과를 통해 학생들이 관광 업무의 기초 및 실무에 대한 이해를 바탕으로 글로벌 시대에 필요한 관광 및 중국어 전문가로서의 자질과 소양을 갖추고, 외국인 관광객에게 유용한 정보와 서비스를 제공할 수 있는 의사소통 역량과 공동체 역량을 기를 수 있다. 이 교과는 관광 기초 회화, 여행 서비스 회화, 호텔 서비스 회화, 식음료 서비스 회화, 관광 상품 판매 회화, 관광 안내 및 해설 업무로 구분하여 학습할 수 있도록 구성된 과목이다.

나. 목표

4차 산업 혁명 시대의 관광 종사원으로서 외국인 관광객을 대상으로 관광과 관련된 유용한 정보 및 서비스를 제공하는 데 필요한 중국어 의사소통 역량과 타 문화를 이해하고 존중하는 세계시민으로서의 공동체 역량을 기른다. 이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광 업무에 필요한 어휘와 표현을 활용하여 의사소통할 수 있다.

둘째, 외국인 관광객에게 관광에 필요한 유용한 정보와 적절한 서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 우리 문화에 대해 올바르게 이해하고 소개할 수 있다.

넷째, 외국 문화를 이해하고 존중하는 태도를 가지고 관광서비스를 제공할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광 기초 회화	• 인사 및 소개 • 날짜와 시간, 숫자 • 위치와 길 안내
여행 서비스 회화	• 여행 상품 상담·예약 • 공항 내 환영·환송 • 출입국 절차 • 고객 불편 관리
호텔 서비스 회화	• 객실 예약 • 체크인·체크아웃 • 고객 불편 관리
식음료 서비스 회화	• 자리 안내 및 주문받기 • 음식 제공·계산 및 환송 • 고객 불편 관리
관광 상품 판매 회화	• 상품 설명 및 추천 • 상품 결제·교환·환불 업무 • 고객 불편 관리
관광 안내 및 해설 업무	• 한국 전통문화 소개 • 한국 현대 문화 소개 • 한국 세계 유산 안내 • 관광지 안내 및 해설

나. 성취기준

1) 관광 기초 회화

- [관중 01-01] 외국인 관광객을 대상으로 인사와 소개를 중국어로 표현할 수 있다.
 [관중 01-02] 외국인 관광객을 대상으로 날짜와 시간, 숫자를 중국어로 표현할 수 있다.
 [관중 01-03] 외국인 관광객을 대상으로 위치와 길 안내를 중국어로 표현할 수 있다.

2) 여행 서비스 회화

- [관중 02-01] 외국인 관광객을 대상으로 여행 상품을 중국어로 설명하고 추천하며, 예약 업무를 수행할 수 있다.
- [관중 02-02] 외국인 관광객을 대상으로 공항에서 중국어로 환영하고 환송할 수 있다.
- [관중 02-03] 외국인 관광객을 대상으로 체크인, 출국 심사, 입국 심사 등의 지원을 중국어로 수행할 수 있다.
- [관중 02-04] 외국인 관광객을 대상으로 여행 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 중국어로 응대할 수 있다.

3) 호텔 서비스 회화

- [관중 03-01] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 객실 예약에 대한 응대를 중국어로 수행할 수 있다.
- [관중 03-02] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 체크인 및 체크아웃에 대한 응대를 중국어로 수행할 수 있다.
- [관중 03-03] 외국인 관광객을 대상으로 호텔 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 중국어로 응대할 수 있다.

4) 식음료 서비스 회화

- [관중 04-01] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 업장에서 자리 안내와 주문 응대를 중국어로 수행할 수 있다.
- [관중 04-02] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 업장에서 식음료 제공, 계산 및 환송 업무를 중국어로 수행할 수 있다.
- [관중 04-03] 외국인 관광객을 대상으로 식음료 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 중국어로 응대할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관중 04-01], [관중 04-02]는 식음료 업장별로 구분하여 상황을 제시하며 지도한다.

5) 관광 상품 판매 회화

- [관중 05-01] 외국인 관광객을 대상으로 상품을 중국어로 설명하고, 추천할 수 있다.
- [관중 05-02] 외국인 관광객을 대상으로 결제·교환·환불 업무를 중국어로 수행할 수 있다.
- [관중 05-03] 외국인 관광객을 대상으로 판매 서비스 상황에서 발생할 수 있는 고객 불편 사항에 중국어로 응대할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관중 05-01], [관중 05-02]는 관광 판매 장소별로 구분하여 상황을 제시하며 지도한다.

6) 관광 안내 및 해설 업무

- [관중 06-01] 외국인 관광객을 대상으로 한국 전통문화를 중국어로 소개할 수 있다.
 [관중 06-02] 외국인 관광객을 대상으로 한국 현대 문화를 중국어로 소개할 수 있다.
 [관중 06-03] 외국인 관광객을 대상으로 한국 세계 유산을 중국어로 안내할 수 있다.
 [관중 06-04] 외국인 관광객을 대상으로 관광지를 중국어로 해설 및 안내할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관중 06-01] 한국 전통문화에 한국 전통 의식주 등의 내용을 포함한다.
- [관중 06-02] 한국 현대 문화에는 한류, 즉 외국인의 한국 문화 이해를 돕기 위한 최신 트렌드 (K-팝, K-푸드, K-드라마 등) 등의 내용을 포함한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘관광 중국어’ 교육과정에서 제시한 교과 교육의 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 외국인 관광객 대상 서비스에서 요구하는 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운용한다.
 - 가) ‘관광 중국어’ 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 중국어 의사소통 역량, 공동체 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) ‘관광 중국어’ 교육과정에서 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 내용 영역과 필수 지식, 기능 등을 도출하고 이를 중심으로 교수·학습을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역별로 관련 상황을 제시하여 학생이 외국인 관광객을 대상으로 서비스를 할 때 상황에 맞는 의사소통 방법을 효과적으로 습득하고 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 라) 교사는 학생이 관광 중국어를 습득하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는 기회를 제공해야 하며, 이 과정이 교과의 성취기준과 연계될 수 있도록 설계하여 ‘관광 중국어’의 목표를 내실 있게 달성할 수 있도록 한다.
- 2) ‘관광 중국어’의 학습 활동 과정에서 학생들이 중국어로 의사소통하는 데 필요한 기본적인 표현 및 어휘를 숙지하여 이를 실제적인 대화 상황에 자연스럽게 적용하는 학습이 될 수 있도록 교수·

학습을 계획하고 운영한다.

- 가) 외국인 관광객을 대상으로 관광 종사원이 갖추어야 할 기초 지식으로서 ‘관광 기초 회화’의 ‘인사 및 소개’, ‘날짜와 시간, 숫자’, ‘위치와 길 안내’ 등에 관한 표현을 다양한 예시를 통해 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
 - 나) 외국인 관광객을 대상으로 관광 종사원이 수행해야 할 실제적 업무로서 ‘여행 서비스 회화’, ‘호텔 서비스 회화’, ‘식음료 서비스 회화’, ‘관광 상품 판매 회화’, ‘관광 안내 및 해설 업무’에서 필요한 다양한 중국어 표현을 반복적으로 학습하면서도 흥미를 느낄 수 있는 다양한 방안을 계획한다.
 - 다) 각 내용 영역 학습 과정에서 학생들이 실제 관광 업무 종사 상황을 연출하여 외국인 관광객을 대상으로 관광 서비스를 시도해 볼 수 있는 기회를 제공함으로써 관광 업무를 직간접적으로 경험할 수 있도록 한다.
 - 라) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습이 일어날 수 있도록, 가능하다면 실제 관광 상황과 유사한 내용을 사회관계망 서비스(SNS)나 가상 현실(Virtual Reality) 속에서 외국인과의 대화를 시도해 봄으로써 학습한 어휘와 표현을 활용해 볼 수 있는 기회를 제공한다. 단 이 경우 학생의 개인 정보 보호 및 안전을 확보하는 방법에 대해 유의해야 한다.
- 3) ‘관광 중국어’를 학습하는 과정에서 실제 상황을 학생들이 직접 연출해 보는 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 외국인을 대상으로 관광 서비스 종사원으로서의 역할을 경험하는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 운영한다.
- 가) ‘관광 기초 회화’ 내용 영역의 경우 관광 중국어에 필요한 가장 기본적인 지식을 익히는 영역으로, 학생이 기초 회화를 학습할 때 학생들끼리 서로 외국인 관광객과 관광 종사원이 되어 봄으로써 관광 기초 회화에 대한 내용을 충분히 숙지할 수 있도록 한다.
 - 나) ‘여행 서비스 회화’, ‘호텔 서비스 회화’, ‘식음료 서비스 회화’ 내용 영역을 학습하는 과정에서는 먼저 여행, 호텔, 식음료 서비스 업무에 대한 전반적인 과정을 학습하여 전체적인 서비스 과정을 익힌 후 필요한 업무를 중국어로 표현할 수 있도록 하여 외국인을 대상으로 한 관광 서비스 업무에 대한 종합적인 이해를 확장시킨다.
 - 다) ‘관광 상품 판매 회화’ 내용 영역을 학습할 때는 학생이 먼저 화폐 단위 및 숫자 관련 내용을 숙지하도록 한다. 면세점, 백화점, 전통 시장 등 외국인들이 많이 방문하는 장소에서 다양한 판매 상황을 제시하여 판매 업무에 대한 중국어 표현을 학습할 수 있는 기회를 제공한다.

- 라) '관광 안내 및 해설 업무' 내용 영역을 학습할 때는 학생들이 국내 관광지를 선택하여 중국어로 관광지에 대해 해설해 보는 기회를 갖도록 하여 중국어 발표에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지도한다.
- 4) '관광 중국어'를 학습할 때는 외국인 관광객과 의사소통 시 외국인 관광객을 존중하고 타 문화를 존중하는 태도가 동반되어야 함을 교과 수업을 통해 지속적으로 강조하여 외국인 관광객에 대한 바람직한 태도가 체득될 수 있도록 지도한다.
- 가) 각 학습 영역 지도 시 중국의 문화 및 관습 등에 관해 우선적인 교육을 하고, 이에 대한 이해를 바탕으로 지도한다.
- 5) '관광 중국어' 교과는 관광·레저 분야의 전공 일반 과목으로 '국내 여행 서비스 실무', '국외 여행 서비스 실무', '호텔 객실 서비스 실무', '호텔 식음료 서비스 실무' 등의 전공 실무 과목과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운영한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) '관광 중국어' 과목은 모든 관광·레저 관련 교과에서 외국인 관광객을 대상으로 중국어로 의사소통을 하는 데 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 등이 균형을 이룰 수 있도록 계획하여야 하며, 특히 실무와 연계되도록 지도해야 한다.
- 2) 단순히 중국어로 말하는 것뿐 아니라 외국인 관광객의 문화, 매너 등에 대해 이해하고 해당 문화권의 최신 동향을 파악하여 각각의 문화적 특성에 맞게 응대할 수 있도록 지도해야 한다.
- 3) 상황극을 연출할 때는 타인을 배려하고 적절한 태도로 상대와 의사소통하여 공동체 역량을 기를 수 있는 수업 분위기가 조성되도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '관광 중국어' 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 외국인을 대상으로 관광업 실무 관련 의사소통 역량, 공동체 역량을 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) 평가 과정에서 다루는 지식의 내용과 이해의 수준은 교육과정의 성취기준을 근거로 선정한다. 관광업 실무 상황에서 실제로 활용되는 유의미한 언어 지식을 이해하고 표현할 수 있는지를 평가한다.
- 3) 과정·기능 중심의 평가가 이루어질 수 있도록 한다. 의사소통 역량, 공동체 역량 평가를 위해 협력 과제를 제시하고, 문제 해결 과정을 평가한다. 말하기 평가는 지필평가보다 과정 관찰 평가, 직접 평가 방식을 활용한다.
- 4) 개별 학습 및 협력 학습을 적절히 활용하여 자기주도적 학습 태도와 나눔과 배려의 공동체 의식을 기를 수 있도록 지도한다. 태도·가치 평가는 자기 평가 및 학생 상호 평가 방식으로 한다.
- 5) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.

나. 평가 방법

- 1) '관광 기초 회화'는 '관광 중국어' 교과목의 기초가 되는 내용이므로 지식·이해, 과정·기능, 가치·태도 평가가 균형을 이루도록 계획하여야 한다. 외국인 관광객과 기초적인 의사소통을 할 수 있는 역량, 특히 듣기, 말하기 역량을 제시된 상황에서의 대화 수행 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 2) '여행 서비스 회화'는 여행 상품 상담·예약, 공항 내 환영·환송 및 출입국 절차, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며 여행에 대한 전반적인 업무를 중국어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 디지털 도구를 사용하여 여행 상품에 대한 보고서 및 발표문을 작성하고 발표하는 과정을 평가한다. 이때 들은 내용을 바탕으로 말하기, 쓰기 활동을 연계하여 이해 정도를 평가할 수 있다. 공항 내 환영·환송 및 출입국 절차 등의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트, 포트폴리오 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.

- 3) ‘호텔 서비스 회화’는 객실 예약, 체크인·체크아웃, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며, 호텔 서비스에 관한 전반적인 내용을 중국어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 호텔 서비스 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 4) ‘식음료 서비스 회화’는 자리 안내 및 주문받기, 음식 제공·계산 및 환송, 고객 불편 관리 등의 상황에서 외국인 관광객과 의사소통하며, 식음료 서비스에 관한 전반적인 내용을 중국어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 식음료 서비스 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 5) ‘관광 상품 판매 회화’는 상품 설명 및 추천, 상품 결제·교환·환불, 고객 불편 관리 등 외국인 관광객을 대상으로 판매 상황에서 발생할 수 있는 업무를 중국어로 수행할 수 있는지를 평가한다. 상품 설명 및 추천, 상품 결제·교환·환불, 고객 불편 관리 업무의 상황을 제시하고, 해당 상황에서 사용되는 실질적인 업무 관련 대화를 수행하는 방식으로 직접 평가한다. 이때 체크리스트 등 다양한 평가 방식을 활용할 수 있다.
- 6) ‘관광 안내 및 해설 업무’는 한국 전통문화 소개, 한국 현대 문화 소개, 한국 세계 유산 안내, 관광지 안내 및 해설 등의 상황에서 외국인 관광객을 대상으로 의사소통하며, 안내 및 해설 업무를 중국어로 설명하고 안내할 수 있는지를 평가한다. 디지털 도구를 사용하여 한국 문화 및 관광지에 대한 보고서 및 발표문을 작성하고 발표하는 과정을 평가한다. 발표 내용을 바탕으로 말하기, 쓰기 활동을 연계하여 이해 정도를 평가할 수 있다.

6. 관광 문화와 자원

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘관광 문화와 자원’은 시대 환경의 변화와 맞물려 급속하게 변화하고 있는 관광 문화와 관광 자원의 의미와 가치를 이해하기 위해 학습하는 전공 일반 과목이다. 오늘날 관광은 자연 중심 관광에서 문화 중심 관광을 넘어 경험 관광으로까지 진화하고 있다. 이에 다양한 관광 자원 유형이 등장하고, 관광 자원의 기능과 역할이 변화하고 있으며, 디지털 콘텐츠 산업과도 융합, 육성되고 있다. 뿐만 아니라 세계 각 국가가 보유한 관광 자원 또한 너무나 다양해졌다. 이러한 글로벌 시대의 국내외 관광 자원을 이해하기 위해서는 관련된 기초 지식 함양이 필요하다. 학생들은 이 교과를 통해 관광 문화, 관광 자원의 이해, 관광 자원 유형, 지속가능 생태계 콘텐츠, 한류 문화 콘텐츠를 학습하여 관광 자원의 가치를 이해하고 관광 현장에서 능동적으로 사고하며 창의적으로 접근할 수 있는 역량을 배양한다.

나. 목표

관광 자원에 대한 기초 지식을 학습하고, 관광객이 경험하는 관광 자원을 이해하여 관광 종사자로서 갖추어야 할 창의적 사고 역량과 의사소통 역량 및 디지털 역량을 고취한다.

첫째, 관광 자원에 대한 기본적 이론과 지식을 이해할 수 있다.

둘째, 관광 문화에 대한 이해를 통해 관광문화의 현황을 알고 관련 유형을 구분할 수 있다.

셋째, 국가 간 문화 교류 및 관광 선진국으로의 도약을 위해 시대 변화에 맞는 지속가능 관광 생태계 및 한류 문화 콘텐츠를 이해하고 설명할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광 문화	• 문화의 개념 및 특성 • 관광 문화 개념 • 관광 문화의 환경 변화
관광 자원의 이해	• 관광 자원 개념 • 관광 자원 특성 • 관광 자원 요건 • 관광 자원 역할 및 기능 • 관광 자원 분류 체계
관광 자원 유형	• 자연 관광 자원 • 문화 관광 자원 • 사회 관광 자원 • 산업 관광 자원 • 위락 관광 자원
지속가능 생태계 콘텐츠	• 지속가능한 관광의 개념 및 유형 • 생태 관광 • 공정 관광
한류 문화 콘텐츠	• 한류 관광 개념 • 한류 문화 콘텐츠 유형 • 한류 문화 콘텐츠 특성 • 한류 문화 콘텐츠 확산 과정

나. 성취기준

1) 관광 문화

- [관문 01-01] 문화의 개념을 이해하고 특성을 설명할 수 있다.
 [관문 01-02] 관광 문화의 개념을 제시할 수 있다.
 [관문 01-03] 관광 문화의 환경 변화를 설명할 수 있다.

2) 관광 자원의 이해

- [관문 02-01] 관광 자원의 개념을 살펴보고, 유사 용어들과 의미를 구분할 수 있다.
 [관문 02-02] 관광 자원의 특성을 이해하고 유형별 특성과 비교할 수 있다.
 [관문 02-03] 관광 자원이 갖추어야 할 요건을 파악하고 이에 대해 토의할 수 있다.
 [관문 02-04] 관광 자원의 역할을 살펴보고, 기능에 대해 설명할 수 있다.
 [관문 02-05] 관광 자원의 다양한 분류 체계에 대해 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관문 02-01] 관광 자원과 유사한 용어로 관광 대상, 관광 매력물, 관광재 등을 제시하며, 관광 자원의 의미를 잘 이해할 수 있도록 지도한다. 세부적인 내용으로 ① ‘관광 자원(tourism resources)’은 관광객의 동기나 의욕을 충족시키고, 관광 행동을 유발하는 가치와 유인력을 지닌 제반 요소들의 총체로서 어떤 형태로든 상품화의 전제 조건이 있어야만 가치성이 인정되는 것, ② ‘관광 대상(tourism objects)’은 관광 자원이 상품화 또는 개발된 것, ③ ‘관광 매력물(tourism attractions)’은 관광 대상, 관광객, 그리고 기호학적 표시(marker) 등이 복합적으로 구성되어 관광객을 유인하는 힘(attractive power)을 지닌 것, ④ ‘관광재(tourism goods)’는 경제적인 시각에서 관광 소비의 대상으로서 관광 자원 또는 관광 대상을 일컫는 것임을 설명하며 지도한다.
- [관문 02-02] 관광 자원의 특성으로 ① 관광객의 욕구나 동기를 일으키는 매력성, ② 관광객의 행동을 끌어들이는 유인성, ③ 개발을 통해 관광 대상이 되는 개발성, ④ 자연과 인간의 상호 작용성, ⑤ 자연 자원, 인문 자원, 유형 자원, 무형 자원과 같은 범위의 다양성, ⑥ 사회 구조나 시대에 따른 가치 변화성, ⑦ 보존 또는 보호를 필요로 하는 보호 보존성과 같은 내용을 반영하여 지도한다.
- [관문 02-04] 관광 자원의 기능으로 ① 주체인 관광객 유인 기능, ② 관광 자원의 유형별 세분화 기능, ③ 관광객과 지역 주민 간의 상호 작용 기능, ④ 관광 수요에 따른 공급 기능, ⑤ 자연적, 문화적 환경 보존 및 보호 기능 등이 있음을 설명하며, 이해도가 제고될 수 있도록 지도한다.
- [관문 02-05] 관광 자원 분류 체계는 관광 행동 특성, 관광 시장 특성, 관광 지역 특성, 자원의 가시성, 자원의 생성 기원 등과 같은 기준과 한국관광공사에서 제시한 기준(자연, 문화, 사회, 산업, 위락 관광 자원 등) 등을 근거로 지도한다.

3) 관광 자원 유형

[관문 03-01] 자연 관광 자원의 의미와 특성을 다른 자원 유형들과 비교하여 제시할 수 있다.

[관문 03-02] 문화 관광 자원의 의미와 유형을 살펴보고, 문화재 및 유네스코 지정 세계 유산 자원을 조회할 수 있다.

[관문 03-03] 사회 관광 자원의 개념과 유형을 설명할 수 있다.

[관문 03-04] 산업 관광 자원의 개념과 형태에 대해 살펴보고, 과거와 오늘날의 추이를 비교할 수 있다.

[관문 03-05] 위락 관광 자원의 개념을 이해하고, 유형에 대해 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관문 03-01] 거주지의 관광 자원 현황을 관광 지식 정보 시스템(www.tour.go.kr)을 통해 조회하게 함으로써 거주 지역의 관광 자원에 대해 이해할 수 있도록 지도한다.
- [관문 03-02] 거주지의 문화 관광 자원 현황을 관광 지식 정보 시스템(www.tour.go.kr)을 통해

조화하게 함으로써 거주 지역에 대한 자긍심을 고취할 수 있도록 지도한다.

4) 지속가능 생태계 콘텐츠

[관문 04-01] 지속가능한 관광의 개념을 살펴보고, 지속가능한 관광의 출현 배경과 유형을 설명할 수 있다.
 [관문 04-02] 생태 관광의 개념과 특성을 설명할 수 있다.
 [관문 04-03] 공정 관광의 의미를 제시할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관문 04-01] 기존의 관광은 많은 관광객 유치를 목표로 관광객 편의 위주로 운영되었으나 이는 대규모 개발을 지지하게 되어 심각한 환경 훼손과 사회적 부작용을 유발하였다. 이에 따라 자연 친화적이고 지속가능이라는 개념을 담은 여러 형태의 관광이 출현하게 되었다. 지속가능한 관광을 지도할 때 세계관광기구(UNWTO)에서 제시한 의미를 병행하여 지도함으로써 객관적인 견해를 갖출 수 있도록 한다. 세계관광기구에서 제시한 지속가능한 관광은 유엔의 지속가능 개발 목표(SDGs: sustainable development goals)를 관광에 적용한 것으로 방문객과 지역 공동체의 요구를 충족하며 현재와 미래의 경제·사회·환경적 영향을 고려한 것이며, 공정 관광과 녹색 관광 등을 장려하고 있음을 지도한다.
- [관문 04-03] 공정 관광(fair tourism)은 지속가능한 관광의 실천 형태로, 각 주체의 편익에 대해 공정한 분배를 추구하는 관광이다. 특히 방문객과 관광 목적지, 지역 주민 모두가 상생하는 관광으로 성장하기 위해 공정 관광의 필요성은 더욱 증대되고 있다. 결론적으로 관광의 규모가 커짐에 따라 발생하는 환경 오염, 문명 파괴, 낭비 등을 줄이고 사람, 문화, 환경을 존중하는 친환경 관광으로 거듭나기 위해 요구되는 관광 자원에 대한 바람직한 자세를 취할 수 있도록 지도한다.

5) 한류 문화 콘텐츠

[관문 05-01] 한류 관광의 의미를 정의할 수 있다.
 [관문 05-02] 한류 문화 콘텐츠의 유형을 설명할 수 있다.
 [관문 05-03] 한류 문화 콘텐츠의 유형별 특성을 제시할 수 있다.
 [관문 05-04] 한류 문화 콘텐츠의 등장 및 확산 과정을 시기별로 구분하여 비교할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관문 05-02] 한류 문화 콘텐츠의 유형을 K-팝, K-드라마, K-영화, K-푸드, K-뷰티, K-패션 등과 같이 세분화하여 살펴볼 수 있도록 지도한다.
- [관문 05-04] 한류의 시대별 진화 과정을 한류 1.0(한류 태동: 1997년 ~ 2000년대 중반), 한류 2.0(한류 확산: 2000년대 중반 ~ 2010년대 초반), 한류 3.0(한류 세계화: 2010년대 초반 ~ 2019년),

신한류(K-culture, 한류의 다양화: 2020년~ 현재)로 구분하여 지도한다(문화체육관광부, 2020. 신한류 진흥정책 추진 계획). 세부적인 내용으로는 ① ‘한류 1.0’의 경우 아시아 지역 대상의 영상 콘텐츠가 중심이었고, ② ‘한류 2.0’은 아시아, 중남미, 중동, 북아메리카 일부 지역 대상의 아이돌 스타가 중심이었으며, ③ ‘한류 3.0’은 전 세계를 대상으로 한 세계적 스타 상품이 중심이었고, ④ ‘신한류’ 또한 전 세계 대상의 한류 다양화가 주축이었다. 이러한 시대적 구분을 기반으로 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘관광 문화와 자원’ 교과 교육과정에서 제시한 교과 교육 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 관광 자원 분야에서 필요로 하는 직무 역량을 기를 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) ‘관광 문화와 자원’ 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 창의적 사고 역량과 의사소통 역량을 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) 학습 영역별로 해당 사례를 제시하여 학생이 관광 자원에 대한 기초 개념을 효과적으로 습득하고, 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 다) 관광 문화 및 관광 자원 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는 기회를 제공하고, 이 과정이 교과의 성취기준과 연계될 수 있도록 운영한다.
- 2) ‘관광 문화와 자원’ 학습 활동 과정에서 관광 문화의 변화를 주변 생활 환경의 변화와 연계하여 학습하게 함으로써 학생들이 교과에 흥미를 가질 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 관광 문화를 학습하는 과정에서 다양한 예시 제시를 통해 흥미와 이해도를 높일 수 있도록 운용한다.
 - 나) ‘관광 문화와 자원’의 기초 지식인 ‘관광 문화’와 ‘관광 자원 유형’, ‘한류 문화 콘텐츠’를 학습하는 과정에서 실생활과 관련된 사례와 예제 등을 활용하여 이해도를 높일 수 있도록 계획한다.
- 3) ‘관광 문화와 자원’을 학습하는 과정에서 실험·실습 및 프로젝트 학습을 통해 미래 관광 종사자로서의 역할을 경험하는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 운영한다.
 - 가) 학습 영역별 실험·실습을 통해 학생이 습득해야 할 기능이 무엇이고, 이를 효과적으로 습득하는 방법이 무엇인가에 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운용한다.

- 나) 학습 영역별 학습을 하는 과정에서 동료의 피드백 과정을 통해 학습한 내용에 대한 반응성을 평가하는 기회를 갖도록 교수·학습을 운영한다.
- 4) '관광 문화와 자원'을 학습하는 과정에서 관광 자원을 바라보는 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 친환경 관광 자원 및 생태 관광에 대한 학습을 통해 환경 및 자원에 대한 인식 변화가 일어날 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
 - 나) 생태를 복원하는 친환경 관광이나 지역 상생을 추구하는 공정 관광을 모두 수업으로 진행함으로써 지식 함양은 물론, 타인을 배려하고 협동하는 학습 분위기가 조성되도록 운용한다.
- 5) 각종 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.
 - 가) 온오프라인용 실습 과제의 경우 온라인 수업에서는 원격 수업용 도구를 활용하여 교사가 제작한 동영상 자료나 실시간 이론 강의 중심으로 운영하고, 오프라인 수업에서는 온라인 수업에서 학습한 내용을 실험·실습으로 구현할 수 있는 과제를 개발하여 적용한다.
- 6) '관광 문화와 자원'은 '관광 일반'과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운용한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) '한류 문화 콘텐츠'에 대한 해외 반응을 살펴볼 때, 자문화 중심주의에 빠지지 않고 객관적인 인식을 가질 수 있도록 지도한다.
- 2) 자연 관광 자원에 대한 올바른 환경 의식을 갖출 수 있도록 지도해야 한다.
- 3) 관광 자원을 학습할 때 거주지의 관광 자원을 조사하게 함으로써 거주지에 대한 자긍심을 고취할 수 있도록 지도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '관광 문화와 자원'의 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고 관련 사례를 스스로 탐색하며, 이를 통해 추상적 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 창의적 직무 수행 능력과 의사소통 능력 및 디지털 역량을 갖추고 있는지를 평가한다.
 - 가) 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 점검표로 만들어 각 항목을 하나씩 채점한다.
- 2) '관광 문화와 자원'은 학생들이 참여한 활동, 즉 학생들이 작성한 자료, 시나리오 등을 토대로 학습 영역별 이해도를 평가한다.
 - 가) '관광 자원 유형'의 문화 관광 자원에서 유네스코와 유산(세계 유산, 세계 기록 유산, 무형 문화 자산 등) 관련 정보를 탐색하고, 결과를 보고서로 작성하게 하여 관련 내용에 대한 종합적인 이해도를 평가한다.
- 3) '한류 문화 콘텐츠'에서는 한류 콘텐츠에 대한 해외에서의 반응과 추세를 기사 또는 뉴스 등을 통해 검색하도록 하고, 문화 관광 자원의 가치와 역할에 대한 인식을 증진시킬 수 있도록 계획한다.
- 4) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 5) 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발 및 개별 지도, 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.

나. 평가 방법

- 1) '관광 문화'에서는 관광 문화의 환경 변화에 대한 이해를 돕기 위해 현장 전문가 특강을 실시하여 직간접적으로 경험하게 하고, 이에 대한 이해도를 평가한다.
- 2) '관광 자원의 이해'에서는 각 학습 요소에 대한 성취기준과 관련하여 정보를 탐색하거나 관광 자원 현황을 조사하는 과정에서 디지털 매체의 활용 능력을 평가한다.

- 3) '관광 자원 유형'의 '문화 관광 자원' 학습 요소에서는 유네스코에서 지정한 한국의 세계 유산, 한국의 세계 기록 유산, 한국의 무형 문화 자산에 대한 정보를 탐색하고 발표하게 함으로써 학생의 참여도와 적극성을 평가한다.
- 4) '관광 자원 유형'에서는 관광 지식 정보 시스템(www.tour.go.kr)을 통해 국내 관광 자원의 현황과 거주 지역의 관광 자원을 조회하게 하여 거주 지역의 관광 자원에 대한 이해도를 평가한다.
- 5) '지속가능 생태계 콘텐츠'에서는 생태 관광의 출현 배경으로 자연 환경에 대한 인식 변화를 꼽을 때 생태 관광을 대하는 관광객들의 자세에 대해 토론하게 하고, 이를 바탕으로 자연에 대한 배려와 공감도를 평가한다.
- 6) '한류 문화 콘텐츠'에서는 해외에서의 한류 문화 콘텐츠 확산 과정에 대해 시기별(한류 1.0, 한류 2.0 등)로 조사하고 보고서를 작성하게 하여 이에 대한 이해도를 평가한다.

7. 관광 콘텐츠 개발

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘관광 콘텐츠 개발’은 관광 콘텐츠에 대한 기초 지식을 습득할 수 있는 관광·레저 교과(군) 학생들의 전공 일반 과목이다. 관광 콘텐츠(tourism contents)는 호텔, 여행사, 마이스(MICE) 산업에서 활용되는 관광 자원이자 관광 상품이다. 따라서 관광 사업에서 관광 콘텐츠 개발은 기관과 사업체의 경영 및 정책 목표를 달성하기 위해 매우 중요한 부분이며, 관련 업무 종사자에게는 관광 콘텐츠에 대한 이해와 활용 방안에 대한 학습이 필요하다. 최근 관광 사업의 범위가 오프라인 환경에서 온라인 환경까지 확대되고 있어 스마트 관광 콘텐츠가 다양한 경제·문화적 가치를 창출할 것으로 기대하고 있다. 이 교과는 관광 콘텐츠 이해, 관광 콘텐츠 유형, 관광 콘텐츠 기획, 관광 콘텐츠 제작 실습, 관광 콘텐츠 상품화, 관광 콘텐츠의 미래로 구분하여 학습할 수 있도록 구성되어 있다. 이 교과를 통해 학생들은 관광 콘텐츠에 대한 중요성을 인식하고 관광 콘텐츠를 제작 및 활용할 수 있는 창의적 사고 역량, 심미적 감성 역량 및 디지털 역량을 기를 수 있다.

나. 목표

‘관광 콘텐츠 개발’ 과목은 관광객이 재미와 흥미를 느낄 수 있는 소재를 발굴하는 것이다. 따라서 관광 정보 기술과 연계하여 관광객에게 효과적인 관광 경험을 제공하는 데 목표를 두고 예비 관광 종사자로서의 창의적 사고 역량, 심미적 감성 역량 및 디지털 역량을 바탕으로 하는 관광 콘텐츠 개발 역량을 기른다. 세부적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 관광 사업에서 관광 콘텐츠의 개념, 역할 및 분류에 대한 기초 지식을 이해할 수 있다.

둘째, 변화하는 관광 환경에서 새로운 관광객의 요구를 충족시키기 위해 창의적이고 심미적인 감성을 활용하여 관광 콘텐츠를 개발할 수 있다.

셋째, 스마트 정보 기술과 연계한 관광 콘텐츠의 효용을 이해하고, 스마트 기술을 활용하여 관광 콘텐츠를 제작할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
관광 콘텐츠 이해	• 관광 콘텐츠의 개념과 분류 • 관광 콘텐츠의 중요성 • 관광 콘텐츠의 환경 변화
관광 콘텐츠 유형	• 국내 및 해외 관광 사업체의 관광 콘텐츠 • 민간 부문 및 공공 부문의 관광 콘텐츠
관광 콘텐츠 기획	• 관광 콘텐츠 고객 및 시장 조사 • 관광 콘텐츠 아이디어 발굴 • 관광 콘텐츠 기획서 작성
관광 콘텐츠 제작 실습	• 관광 콘텐츠 제작물 주제 선정 • 관광 콘텐츠 제작물 자료 수집 • 관광 콘텐츠 제작물 편집
관광 콘텐츠 상품화	• 관광 콘텐츠의 특징 및 편익 • 관광 콘텐츠 홍보 및 마케팅
관광 콘텐츠의 미래	• 관광 콘텐츠와 스마트 관광 • 지속가능한 관광 콘텐츠

나. 성취기준

1) 관광 콘텐츠 이해

- [관콘 01-01] 관광 콘텐츠의 개념과 분류를 설명할 수 있다.
 [관콘 01-02] 관광 콘텐츠의 중요성을 설명할 수 있다.
 [관콘 01-03] 관광 콘텐츠의 환경 변화를 설명할 수 있다.

2) 관광 콘텐츠 유형

- [관콘 02-01] 국내 및 해외 관광 사업체의 관광 콘텐츠 활용 사례를 설명할 수 있다.
 [관콘 02-02] 민간 및 공공 부문의 관광 콘텐츠 활용 사례를 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관콘 02-01] 국내 및 해외 관광 사업체의 관광 콘텐츠 활용 사례를 설명하는 데 다음과 같은 내용이 포함되면 성취기준을 충족한 것으로 판단한다. ① 에어비앤비(airbnb)는 온라인 숙박 공유 서비스로서 ‘여행은 살아 보는 거야’로 요약되는 관광 콘텐츠, 즉 현지 밀착, 장기 체류, 자원

공유 등을 제시하고 있다. ② 하나투어는 관광 콘텐츠를 관광객 스스로 만들어 나간다는 취지하에 웹사이트 및 모바일 앱에서 인공지능을 통한 일정 추천, 자신이 원하는 여행 일정을 짜는 스케줄링, 여행의 영상과 사진을 공유하는 사회관계망 서비스(SNS) 등을 추가하였다. ③ 부산광역시 역사에 위치한 ‘짐캐리’는 관광객의 짐을 보관하고 운송해 주는 서비스 기업이다. “짐 없는 여행의 시작”이라는 슬로건에서 볼 수 있듯이 관광객이 가질 수 있는 짐에 대한 부담을 없애 준다는 역발상의 관광 콘텐츠를 만들어 냈으며, 짐으로부터 해방되어 다른 관광 콘텐츠를 마음껏 즐길 수 있도록 하였다. 이상은 성취기준에 대한 예시이며, 수업 현장의 상황에 따라 교사가 국내외 관광 사업체의 관광 콘텐츠 활용 사례를 재구성하여 지도한다.

- [관콘 02-02] 민간 및 공공 부문의 관광 콘텐츠 활용 사례를 설명하는 데 다음과 같은 내용이 포함되면 성취기준을 충족한 것으로 판단한다. ① 수원시는 정조 대왕의 화성 방문이라는 역사적 사실과 유적으로서 화성 행궁을 관광 콘텐츠화 하여 ‘수원 화성 문화제’ 등 축제 행사를 개최하고 있다. ② 목포시는 과거 조선 4대 항구 도시로서 풍부한 농수산물의 집산지였다. 따라서 다양한 식자재를 바탕으로 맛의 도시를 선포하고 목포미식문화갤러리 등을 오픈하는 등 음식을 중심으로 미식 관광 콘텐츠를 개발하고 있다. ③ 한국관광공사는 한국 관광 콘텐츠가 담긴 홍보 영상인 ‘필 더 리듬 오브 코리아’를 통해 각종 사회관계망 서비스(SNS) 상에서 화제를 불러일으키며 한국을 힙(hip)한 여행지로 바꾸어 놓았다. 이상은 성취기준에 대한 예시이며, 수업 현장의 상황에 따라 교사가 공공 부문의 관광 콘텐츠 활용 사례를 재구성하여 지도한다.

3) 관광 콘텐츠 기획

[관콘 03-01] 관광 콘텐츠 고객을 정의하고 시장 조사를 통해 트렌드를 파악할 수 있다.

[관콘 03-02] 관광 콘텐츠 아이디어를 제시할 수 있다.

[관콘 03-03] 관광 콘텐츠 기획서를 구성할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관콘 03-03] 관광 콘텐츠의 기획서는 개발하고자 하는 관광 콘텐츠에 대한 내용과 개발을 어떻게 진행할 것인가로 크게 나눌 수 있다. 첫 번째로, 개발하고자 하는 관광 콘텐츠에 대한 내용은 어느 국가 혹은 지역에 있는 관광 매력물을 선택하고 어떤 점에 초점을 맞추어 관광객의 체험을 만들 것인가를 포함한다(예를 들면 부산광역시 해운대의 모래와 관광객이 모래를 가지고 자유롭게 조형물을 만드는 것). 두 번째로, 개발을 어떻게 진행할 것인가는 매체상의 콘텐츠 구현 방법(예를 들면 영상 화면에 해운대의 전경과 모래를 가지고 장난치는 어린이의 모습, 그리고 샷포로 눈 축제에서 눈으로 만든 조형물 영상 등을 겹치고, “당신도 언젠가 예술가가 될 수 있습니다.”라는 멘트를 자막으로 삽입), 영상 제작을 위한 자료 수집, 영상 제작, 제작된 영상 공유를 위한 발표, 영상을 누가 유튜브 등 사회관계망 서비스(SNS)에 업로드할 것인가 등에 대한 업무 분장을 기술한다.

4) 관광 콘텐츠 제작 실습

- [관콘 04-01] 관광 콘텐츠 제작물 주제를 선정할 수 있다
 [관콘 04-02] 관광 콘텐츠 제작물 자료를 찾아낼 수 있다.
 [관콘 04-03] 관광 콘텐츠 제작물 편집을 수행할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관콘 04-03] 고교 수준에서 앱(app) 개발은 어려울 것으로 판단되기 때문에 본 제작물은 유튜브를 이용한 숏폼 영상, 혹은 망고보드 등 프로그램을 활용한 카드 뉴스 제작 등을 진행하도록 한다.

5) 관광 콘텐츠 상품화

- [관콘 05-01] 관광 콘텐츠의 특징 및 편익을 설명할 수 있다.
 [관콘 05-02] 관광 콘텐츠의 홍보 및 마케팅 전략을 수립할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관콘 05-01] 관광 콘텐츠의 특징과 편익에 대한 설명은 ‘관광 콘텐츠 유형’ 학습 영역에서 다루어진 사례 중에 한 가지를 선택하여 진행하여 학습 내용의 복습과 동시에 사례를 보다 입체적으로 이해할 수 있는 계기를 마련한다. 관광 콘텐츠의 특징과 편익을 학생이 설명하는 데 다음과 같은 내용이 포함되면 성취기준을 충족한 것으로 판단한다. 관광 콘텐츠의 특징은 다음과 같다. ① 원형 콘텐츠를 바탕으로 새롭고 다양한 내용으로 다시 창의적으로 만들어진다. 예를 들어 원형 콘텐츠로서 한복은 한옥 마을에서 관광객의 한복 체험으로 활용된다. 이를 원 소스 멀티 유즈(OSMU: one source multi use)라고 한다. ② 관광 콘텐츠는 미디어를 통해 담아내는 것이다. 따라서 같은 관광 콘텐츠라도 어떤 미디어에 담느냐에 따라 다르게 나타난다. 예를 들어 지방 자치 단체 공식 누리집의 관광지 소개 내용과 연예인 등 관광 홍보 대사의 관광지 소개 내용은 다르게 전달된다. ③ 관광 콘텐츠는 가치를 창출한다. 예를 들어 에펠탑이라는 킬러 콘텐츠(콘텐츠 중에서 가장 핵심이 되면서 주목을 받는 것)로써 파리는 관광객을 끌어들이고 있다.
- 관광 콘텐츠의 편익은 다음과 같다. ① 관광 콘텐츠는 관광 콘텐츠를 소비하는 사람에게 재미와 의미(감동)를 준다. 한국 드라마와 K-pop에 열광하는 전 세계 소비자는 한국을 방문하여 콘서트장과 드라마 세트장을 찾는다. ② 관광 콘텐츠는 관광 콘텐츠를 생산하는 관광 사업체에게 경제적 이익을 제공한다. 국내외 숙박, 레저, 교통, 레스토랑 예약 플랫폼인 야놀자는 본격적인 서비스를 시작한 지 불과 10년 남짓하여 3,000억 원에 가까운 매출을 올렸다. ③ 관광 콘텐츠는 공공 부문에는 관광지 개발 및 홍보 마케팅 등 정책적 효과성을 가져다준다. 제주시는 슬로로드 내비게이션 서비스를 개발했는데, 목적지까지 가는 데 경관 좋고 잘 알려지지 않은 관광지를 알려 주는 관광

콘텐츠가 담겨 있다. 이상은 성취기준의 예시로 제시한 것이며, 수업 현장의 상황에 따라 교사가 관광 콘텐츠의 특징 및 편익을 재구성하여 지도한다.

- [관콘 05-02] 관광 홍보·마케팅은 비교적 내용이 방대하고 다른 과목에서도 다루고 있다. 따라서 일반적인 개념 전달하기보다는 본인들이 만든 제작물을 육하원칙(누구에게, 언제, 어디서, 무엇을, 어떻게, 왜)에 의거하여 알릴 것인지를 중점적으로 논의한다.

6) 관광 콘텐츠의 미래

[관콘 06-01] 관광 콘텐츠와 스마트 관광을 연계하여 설명할 수 있다.

[관콘 06-02] 지속가능한 관광 콘텐츠의 특징을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [관콘 06-01] 본 학습 영역은 ‘관광 콘텐츠 이해’ 학습 영역 중에서 ‘관광 콘텐츠의 환경 변화’ 학습 요소의 관광 기술과 융합한 스마트 관광에 보다 초점을 둔다. 따라서 관광 콘텐츠와 스마트 관광을 연계하여 설명하는 데 다음과 같은 내용이 포함되면 성취기준을 충족한 것으로 판단한다. 스마트 관광(smart tourism)이란 인터넷과 정보 기술을 기반으로 관광이 발전한 형태이다. 따라서 관광객이 관광 상품을 구매할 때 디지털 기술을 이용하고(예를 들면 검색 엔진으로 여행지를 찾고 소셜 미디어 등을 통해 추천을 받는 등), 관광 사업체가 관광 상품을 팔 때 디지털 기술에 기반하여 보다 쉽고 빠르게 고객을 유인한다든지(예를 들면 OTA 혹은 온라인 여행사가 검색 및 예약 서비스 편의를 위해서 라이브 커머스를 도입), 관광객을 위해 방문지에 대한 보다 생생한 체험을 제공하는 것이다(예를 들면 지자체의 대표 관광지를 3차원 가상 세계로 구성된 메타버스 여행지 제공). 따라서 이와 같은 다양한 스마트 관광 형태 중 하나를 예로 들고 해당 스마트 관광에서 제공되고 있는 문자, 그림, 영상 등 관광 콘텐츠가 ① 어떻게 구성되어 있는지, ② 어떠한 메시지를 주는지를 설명할 수 있어야 한다. 이상은 성취기준을 예시로 제시한 것이며, 수업 현장 상황에 따라 교사가 관광 콘텐츠와 스마트 관광의 연계 내용을 구성하여 지도한다.
- [관콘 06-02] 학생이 지속가능한 관광 콘텐츠를 설명하는 데 다음과 같은 내용이 포함되면 성취기준을 충족한 것으로 판단한다. 지속가능한 관광 콘텐츠는 ① 생산적인 측면에서 끊임없이 새롭게 만들어지고(예를 들면 지자체의 관광 콘텐츠 크리에이터 스쿨 운영과 같이 관광 콘텐츠를 만들어 낼 수 있는 인력을 양성함), ② 유통적인 측면에서 쉽게 사라지지 않고 이용되며(예를 들면 유료 정보를 판매하는 여행 서비스 앱의 저작권을 보호해 줌으로써 해당 관광 콘텐츠를 만든 제작업체가 생존 가능하게 함), ③ 소비적인 측면에서 계속 활용되는 것(예를 들면 여행지에서 필요한 각종 상품, 즉 관광지 입장권, 맛집 등을 하나의 앱으로 해결하도록 해서 고객에게 편리함을 주는 것과 함께 앱 사용의 충성도를 높이는 것 등)이다. 이상은 성취기준을 예시로 제시한 것이며, 수업 현장의 상황에 따라 교사가 지속가능한 관광 콘텐츠의 내용을 구성하여 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘관광 콘텐츠 개발’의 교수·학습은 관광객, 관광 산업, 그리고 관광과 스마트 정보 기술의 결합 등 제반 관광 구성 요소를 둘러싼 환경 변화에 주목하여 이에 맞는 관광 콘텐츠 개발 역량을 갖춘 관광 종사자를 양성하는 데 중점을 둔다.
 - 가) ‘관광 콘텐츠 개발’ 교수·학습은 창의적인 사고 역량, 심미적 감성 역량, 그리고 디지털 역량을 바탕으로 관광 콘텐츠 개발 능력을 함양하는 데 중점을 둔다.
 - 나) ‘관광 콘텐츠 개발’ 교수·학습에서는 관광 콘텐츠가 스마트 관광 콘텐츠로 확대되고 있으므로 디지털 기술에 대한 중요성을 강조하고 디지털 기술을 활용해서 직접 관광 콘텐츠를 만들어 본다. 제작 실습 기회를 통해 향후 현업에서 관광 콘텐츠 기획 및 제작 업무를 수행하는 데 필요한 경험을 제공한다.
- 2) ‘관광 콘텐츠 개발’의 교수·학습에서 다루어져야 할 지식(개념 및 이론)과 이를 효과적으로 전달하는 과정은 다음과 같다.
 - 가) ‘관광 콘텐츠 이해’ 학습 영역에서는 관광 콘텐츠의 개념, 분류, 중요성, 환경 변화 등과 관련된 개념과 이론을 전달한다. ‘관광 콘텐츠 기획’, ‘관광 콘텐츠 제작 실습’ 등에서는 관광 콘텐츠의 환경 변화를 반영하여 지도한다.
 - 나) 효과적인 학습을 위해 국내외의 대표적인 관광 콘텐츠 개발 사례들을 제시한다. 아울러 ‘관광 콘텐츠 유형’에서는 학생이 직접 관광 콘텐츠 활용의 실례를 찾아보게 함으로써 흥미를 유발한다.
- 3) ‘관광 콘텐츠 기획’, ‘관광 콘텐츠 제작 실습’, ‘관광 콘텐츠 상품화’ 등의 교수·학습에서 다루어져야 할 실습을 효과적으로 진행하는 과정은 다음과 같다.
 - 가) 관광 콘텐츠는 온라인뿐만 아니라 오프라인 관광 콘텐츠 등 다양한 유형이 있다. 이 과목에서는 관광 콘텐츠의 개념 및 유형에 대한 이해를 바탕으로 관광 콘텐츠 기획, 제작 및 상품화에 참여하도록 지도한다. 이 과목에서는 관광 콘텐츠 제작 기술 향상에 주안점을 두어서는 안 된다.
 - 나) ‘관광 콘텐츠 기획’에서는 관광 콘텐츠 개발 과정에 따라 관광 콘텐츠를 소비하는 고객의 욕구와 시장 트렌드에 맞는 관광 콘텐츠 아이디어를 발굴하고 이를 기획서를 통해 구체적으로

구성한다. 기획서에는 관광 콘텐츠의 내용뿐만 아니라 이후 ‘관광 콘텐츠 제작 실습’에서의 학생 구성 및 업무 분장 등을 포함해야 한다.

- 다) ‘관광 콘텐츠 제작 실습’에서는 기획서를 통해 제시된 관광 콘텐츠를 교수 여건 및 학생 수준을 감안하여 적절한 매체를 선택한 후 매체를 통해서 표현해 보도록 지도한다. 이를 위해 유튜브 숏폼 영상, 혹은 카드 뉴스 제작 등을 예시로 제시할 수 있다.
 - 라) 학생 간 디지털 역량 차이를 극복하고 선의의 경쟁을 통한 동기 부여를 위해 모듈별로 유튜브 영상, 혹은 카드 뉴스의 텍스트로 관광 콘텐츠를 제작하도록 한다. 이후 모듈별 피드백을 통해 각자 개발한 콘텐츠를 보완하는 과정을 가진다. 교사는 전반적인 ‘관광 콘텐츠 기획’, ‘관광 콘텐츠 제작 실습’, ‘관광 콘텐츠 상품화’ 과정을 관리하고 조언하는 역할을 한다.
 - 마) ‘관광 콘텐츠 제작 실습’을 통해 만들어진 관광 콘텐츠를 상품화하기 위해 관광 콘텐츠의 특징과 편익, 그리고 홍보·마케팅 과정을 모듈별로 발표하고 피드백 과정을 거친다.
- 4) ‘관광 콘텐츠 개발’을 학습하는 과정에서 학생이 관광 콘텐츠 개발에 바람직한 태도를 함양하도록 하기 위해 다음과 같이 교수·학습을 운용한다.
- 가) ‘관광 콘텐츠 유형’에서는 국내외 및 공공, 민간 등 다양한 개발 주체에 의해 개발 및 활용되고 있는 관광 콘텐츠를 제시하여 관광 콘텐츠의 중요성을 인식하도록 한다. ‘관광 콘텐츠의 미래’에서는 미래 사회에서는 관광 콘텐츠가 스마트 정보 기술을 활용하는 디지털 형태로 제시될 것이므로 디지털 역량을 기를 수 있도록 유도한다.
 - 나) 효과적인 학습을 위해 관광 콘텐츠가 공공 부문과 국내외 관광 사업체에서 어떻게 활용되고 있는지, 관광 콘텐츠가 어떻게 스마트 관광과 연계되는지, 그리고 스마트 관광이 지속가능하려면 어떻게 되어야 하는지에 대한 내용을 전달하면서 관광 콘텐츠가 경제·문화적 가치를 창출할 수 있는 유망한 관광 자원임을 인지하도록 지도한다.
- 5) ‘관광 콘텐츠 개발’은 관광 분야의 전공 일반 과목으로서 여행 서비스 실무 과목과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운용한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) 학생들의 적극적인 참여를 이끌어 내어 학생 스스로 학습 내용을 수행할 수 있도록 지도하여 학생의 자신감과 성취감을 고취한다.
- 2) 관광 콘텐츠 개발은 호텔, 여행사, 마이스(MICE)뿐만 아니라 모든 관광 산업과 연관되기 때문에 다양한 사업체를 통한 활용 사례를 인용할 필요가 있으며, 더 나아가 마케팅 및 디자인 영역과도

관련성이 높기 때문에 해당 과목과의 융복합적 시도를 해 볼 필요도 있다.

- 3) '관광 콘텐츠 제작 실습'에서는 학생들이 아이디어를 낸 관광 콘텐츠를 매체상에서 구현한 상태가 기준에 미흡하더라도 적절한 동기 부여를 통해 지속적인 향상이 이루어지도록 한다.
- 4) 관광 콘텐츠 기획 시 관련 자료 수집 및 관광 콘텐츠 제작 실습을 할 때에는 저작권 경고 문구 확인 등을 통해서 원천 정보를 분별 있게 사용하고, 필요시 타인의 저작권 보호 등을 준수하며 책임감을 가질 수 있도록 지도해야 한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '관광 콘텐츠 개발'은 '관광 콘텐츠 기획', '관광 콘텐츠 제작 실습', '관광 콘텐츠 상품화' 등의 학습 영역에서 주로 학생 참여가 이루어지므로 이 세 가지 학습 영역이 중심이 되어 평가가 이루어져야 할 것이다. '관광 콘텐츠 이해', '관광 콘텐츠 유형' 등에서 배운 지식이 기획, 제작 실습, 상품화 과정에서 잘 활용되었는지에 평가의 주안점을 둔다. 아울러 이후 단계인 '관광 콘텐츠의 미래'에서 학생들이 개발한 관광 콘텐츠와 매체를 통해 구현된 관광 콘텐츠를 바탕으로 스마트 관광 콘텐츠에 대한 바람직한 태도가 형성되었는지를 평가한다.
- 2) 관광 콘텐츠 관련 분야에서 요구하는 창의적 사고 역량, 심미적 감성 역량, 디지털 역량 등을 핵심역량으로 설정하였으며, 학생이 이러한 역량을 통해서 관광 콘텐츠 개발을 할 수 있는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 3) 관광 콘텐츠를 기존의 관광 콘텐츠와 차별화하여 참신하게 개발하였는지를 평가함으로써 창의적 사고 역량을 확인하고, 고객의 욕구와 관광 시장 변화를 적절하게 반영하였는지를 평가함으로써 심미적 사고 역량을 확인한다. 또한 매체를 통해 구현된 관광 콘텐츠를 평가함으로써 디지털 역량을 확인한다. 다만 관광 콘텐츠는 디지털 제작물 이외에도 다양한 형태로 존재하기 때문에 콘텐츠 자체에 대해 주목하며, 지나치게 기술적 완성도에 치중해서 평가하지 않도록 한다.
- 4) '관광 콘텐츠 제작'은 모둠 협력 과제를 통해서 평가한다. 이는 학생 간의 디지털 역량 수준 차이를 극복할 수 있고 업무 분장을 통해 학생의 장점을 극대화할 수 있다.

- 5) '관광 콘텐츠의 미래'에서는 스마트 관광 콘텐츠에 대한 이해와 디지털 역량의 중요성을 인지하고 있는지를 평가한다. 이를 위해서 스마트 관광 시대에 관광 콘텐츠가 왜 중요하며, 향후 관광 콘텐츠가 지속가능하려면 어떠한 해야 하는지에 대한 설명 여부를 평가한다.
- 6) 최소 성취기준 미도달 학생의 경우 각 학습 영역에서 개인별로 보충 학습 자료, 보충 실습 예제, 난이도가 낮은 과제 등으로 보충 학습을 실시하고, 추후 평가 지도 방향을 논의한다.

나. 평가 방법

- 1) '관광 콘텐츠 이해'는 관광 콘텐츠의 개념, 분류, 중요성, 환경 변화 등 교육 내용을 일목요연하게 설명할 수 있는지를 평가한다.
- 2) '관광 콘텐츠 유형'은 국내외 관광 사업체와 공공 부문의 관광 콘텐츠 활용 사례의 실례를 설명할 수 있는지를 평가한다. 이를 위해서 관련 사례를 온라인상에서 검색하고 정리하는 과정 및 사례 건수, 사례 정리의 질 등을 평가에 포함한다.
- 3) '관광 콘텐츠 기획'은 작성된 기획서를 중심으로 평가하되 고객에 대한 정의, 시장 조사를 통해 최신 트렌드가 포함되었는지 여부, 그리고 발굴한 아이디어에 대한 판단(참신성, 실행 가능성 등) 등을 포함한다.
- 4) '관광 콘텐츠 제작'은 기획서를 바탕으로 모둠별로 학생이 관광 콘텐츠를 각종 매체를 통해서 제대로 구현했는지를 평가한다. 이를 위해서 주제 관련 지식 및 전달 능력, 기술적 표현(제작 도구 활용 능력) 등을 포함한다.
 - 가) 개별 학생마다 아이디어가 좋으나 미디어 활용 기술 및 심미적 역량이 부족할 수 있고 또한 표현이 미흡할 수 있으므로 모둠별 제작을 수행하고, 전 과정을 통해 업무 분장을 통한 협업이 이루어졌는지를 포함한다.
 - 나) 학교에 따라 실습 환경에 차이가 있고 교사 및 학생의 실습 능력에 차이가 있기 때문에 교사의 판단하에 기존에 만들어진 제작물을 사례로 상기 평가기준을 적용해 본다.
- 5) '관광 콘텐츠 상품화'는 매체상에서 구현한 관광 콘텐츠의 상품화, 즉 콘텐츠의 특징과 편익을 효과적으로 설명하고 향후 홍보 마케팅을 어떻게 할 것인지를 평가한다. 학생은 제작한 관광 콘텐츠에 대한 발표에 이상의 내용을 포함하도록 한다. 또한 교사는 아래의 항목을 중점적으로 평가한다.
 - 가) 관광 콘텐츠가 어느 시장 혹은 고객을 대상으로 하고 있는지를 명시했는지, 그 방법이

타당한지를 평가한다.

- 나) 관광 콘텐츠의 특징과 편익(그러한 특징이 어떠한 가치를 주는가)을 제시하고 각각에 대해 설명하고 있는지 확인한다.
 - 다) 목표 시장 혹은 고객과 관광 콘텐츠의 특징 및 편익이 서로 부합되는지를 확인한다.
 - 라) 홍보 마케팅을 어떤 방법으로 할 것인지 명시했는지, 그 방법이 효과적인지를 평가한다.
- 6) ‘관광 콘텐츠의 미래’는 관광 콘텐츠와 스마트 관광에 대한 연계, 그리고 관광 콘텐츠가 지속가능하려면 어떻게 해야 하는지에 대한 주장을 평가한다. 또한 관광 콘텐츠의 미래로서 스마트 관광에 대한 수용 태도, 즉 정보 기술을 적극적으로 활용하고자 하는 의지를 가지고 있는지, 정보 기술이 관광 사업체가 사업을 영위하고 관광객이 보다 양질의 체험을 하는 데 도움을 준다는 것에 대해 확인 등을 하고 있는지를 평가한다.

8. 전시·컨벤션·이벤트 일반

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘전시·컨벤션·이벤트 일반’은 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 개요 및 관련 산업 현장의 전반적인 사항을 이해하기 위해 학습하는 전공 일반 과목이다. 현대 사회에서의 국제회의 및 전시 산업은 사람과 사람이 모여 서로의 지식을 공유하고 정보를 교류함으로써 관광, 레저, 숙박, 교통 등의 비즈니스를 견인하는 지식 기반형 고부가 가치 산업이다. 세계 각국은 물론 우리 정부도 그 중요성을 인식하고 정책적으로 전시·컨벤션·이벤트 산업을 신성장 동력 육성 산업으로 육성하고 있다. 이러한 환경은 세계적 성장 산업이면서 국가적 전략 산업인 전시·컨벤션·이벤트 분야를 이끌어 갈 창의적이고 국제적 감각을 갖춘 글로벌 인재 육성을 필요로 한다. 전시·컨벤션·이벤트 분야에서는 국제회의 기획자, 전시 기획자, 이벤트 기획자와 같은 전문가로 진로를 설계할 수 있으며, 이 교과를 통해 학생들은 마이스(MICE) 산업 이해, 국제회의산업, 국제회의 운영 동향, 전시 산업 특성, 전시 산업 현황, 이벤트 산업 등에 대해 포괄적으로 학습하여 전시·컨벤션·이벤트 산업 현장을 전문적으로 이끌어 갈 의사소통 역량, 디지털 역량 및 창의적 사고 역량을 함양한다.

나. 목표

전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 기초적 지식과 서비스 지향 태도 및 산업의 현상과 구조를 체계적으로 이해하여 전시·컨벤션·이벤트 산업의 종사자로서 갖추어야 할 창의적 사고 역량, 디지털 역량 및 의사소통 능력을 기른다.

첫째, 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 기본 이론과 지식을 이해할 수 있다.

둘째, 전시·컨벤션·이벤트 분야의 국제문화를 이해하여 행사운영에 필요한 맞춤형 서비스를 제공할 수 있다.

셋째, 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 이해를 통해 산업 현장에서 필요한 디지털 관련 도구와 기능을 활용할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
마이스(MICE) 산업 이해	• 마이스(MICE)의 개념 및 중요성 • 마이스(MICE) 산업 파급 효과 • 온라인 행사(online event) • 하이브리드 마이스(MICE)
국제회의산업	• 국제회의의 개념 및 기준 • 국제회의 분류 • 국제회의 관련 법규 • 국내외 행정 기구
국제회의 운영 동향	• 국내외 국제회의 개최 현황 및 추세 • 미팅 테크놀로지 확대 • 유니크 메뉴 활용
전시 산업의 특성	• 전시회의 개념 및 분류 • 전시회 구성 요소 • 전시 산업의 특성
전시 산업 현황	• 국내외 전시회 개최 현황 • 국내외 전시장 현황
이벤트 산업	• 이벤트 발달 배경 및 개념 • 이벤트 파급 효과 • 이벤트 분류 • 국내외 축제 이벤트 현황

나. 성취기준

1) 마이스(MICE) 산업 이해

- [권일 01-01] 마이스(MICE)의 개념을 이해하고 중요성을 제시할 수 있다.
 [권일 01-02] 마이스(MICE) 산업의 파급 효과를 설명할 수 있다.
 [권일 01-03] 온라인 행사의 개념과 특성을 설명할 수 있다.
 [권일 01-04] 하이브리드 마이스의 개념과 추세에 대해 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [권일 01-02] 마이스(MICE) 산업의 파급 효과는 경제적, 사회 문화적, 정치적, 관광적 측면으로 구분하여 설명할 수 있도록 지도한다.

- [컨일 01-03] 온라인 행사의 등장 배경과 현황을 이해할 수 있도록 지도하고, 특히 온라인 행사 솔루션 공급업체로 화상 회의(video conference)의 경우 줌(Zoom), 웹엑스(Webex), 고투미팅(GoTo Meeting) 등과 같은 예시를 통해 좀 더 현실적인 현황을 이해할 수 있도록 지도한다.
- [컨일 01-04] 하이브리드 행사 현황과 추세를 문헌이나 인터넷을 통해 검색하게 하고, 수집한 자료를 통해 온라인 행사에 대한 바른 인식을 고양할 수 있도록 지도한다.

2) 국제회의산업

- [컨일 02-01] 국제회의의 개념과 기준을 설명할 수 있다.
 [컨일 02-02] 국제회의를 주최자별, 규모별로 분류할 수 있다.
 [컨일 02-03] 국제회의산업 육성의 목적과 정의, 국제회의 종류를 제시하고 있는 국제회의산업 육성에 관한 법률을 설명할 수 있다.
 [컨일 02-04] 국내외 국제회의의 관련 기구 및 기관의 역할 및 활동 내용을 설명할 수 있다.

<성취기준 적용 시 고려 사항>

- [컨일 02-01] 국제회의의 개념은 법률적 측면(「국제회의산업 육성에 관한 법률」)과 국제기구(UIA, ICCA) 측면, 한국관광공사 측면으로 구분하여 설명하고, 이를 통해 다양한 관점의 정의를 수용할 수 있도록 지도한다. 국제회의의 기준도 UIA, ICCA, 한국관광공사, 「국제회의산업 육성에 관한 법률」로 구분하여 서로 비교할 수 있도록 지도한다.
- [컨일 02-04] 국내외 국제회의의 관련 기구를 지도할 때 국내 기구로는 중앙 정부 관련 부처, 한국관광공사, 한국MICE협회, 한국MICE육성협의회(KOREA MICE Alliance) 등을, 국제기구로는 국제협회연합(UIA), 국제컨벤션협회(ICC), 국제회의전문기획가협회(IAPCO) 등을 설명하고, 이들에 대한 정보를 원활하게 찾을 수 있도록 정보 탐색에 대한 과제를 제시하여 해결할 수 있도록 지도한다.

3) 국제회의의 운영 동향

- [컨일 03-01] 국내에서의 국제회의 개최 현황과 해외에서의 개최 현황을 비교할 수 있다.
 [컨일 03-02] 미팅 테크놀로지의 등장 배경과 최신 동향을 분석할 수 있다.
 [컨일 03-03] 유니크 메뉴의 개념과 국내에서의 활용 사례를 제시할 수 있다.

<성취기준 적용 시 고려 사항>

- [컨일 03-01] 국제회의의 개최 현황은 국제협회연합(UIA)과 국제컨벤션협회(ICC)가 집계한 실태를 살펴보고 그 차이를 이해할 수 있도록 지도한다. 더불어 개최 실태를 조사함에 있어서 관련 사이트 검색을 통해 디지털 매체 활용 능력이 증진될 수 있도록 지도한다.

- [권일 03-02] 지속적인 기술 발전으로 미팅 테크놀로지의 활용도가 높아지면서 국제회의산업에서도 혁신적인 테크놀로지가 적용되고 있다(한국관광공사, 2019. 국제회의 유치 매뉴얼). 구체적인 예로서 ① 안면 인식(facial recognition) 기술, ② 가상 현실(virtual reality) 기술, ③ 챗봇(chatbot) 등을 제시하면서 설명하고, 이러한 혁신적 테크놀로지가 활용될 경우 수집되는 개인정보(예: 지문, 심박수, 시선, 신체 움직임 등)에 대해서도 지도한다.
- [권일 03-03] 유니크 메뉴는 전통적인 회의 시설인 컨벤션 센터, 호텔, 대학교 등 컨벤션 행사 개최를 위한 전문 시설을 갖춘 곳이 아닌, 현지에서만 경험할 수 있는 색다른 분위기를 연출하여 이국적인 문화 체험 등을 통해 행사의 차별성을 높일 수 있는 장소를 의미한다. 주로 활용되는 장소로는 성, 고궁, 박물관, 전망 좋은 레스토랑 등이 있음을 지도한다.

4) 전시 산업 특성

- [권일 04-01] 전시회의 개념을 이해하고, 전시회의 유형을 분류할 수 있다.
 [권일 04-02] 전시 산업의 구성 요소와 구성 요소 간의 관계를 제시할 수 있다.
 [권일 04-03] 전시 산업의 특성을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [권일 04-01] 전시회의 유형을 산업 전시회(trade show), 대중 전시회(public shows), 혼합 전시회(combined or mixed show)로 구분하여 이해할 수 있도록 지도한다.
- [권일 04-02] 전시 산업의 구성 요소로는 ① 시설 공급업(전시회 장소 제공: 컨벤션 센터, 전시장, 호텔, 리조트 등), ② 전시 주최자(전시회 개발 및 운영자: PEO 전문 업체, 협회 및 단체 등), ③ 기타 장비 및 서비스 제공 업체(장치 업체: 장치 설비 및 임대 / 인력 공급 및 서비스 제공 업체 / 이벤트 업체: 이벤트 진행 / 광고 및 홍보 업체: 마케팅 대행 / 식음료 공급업체)가 있음을 지도하고, 전시회의 구성 요소에는 ① 구매자(전시회 참가자), ② 판매자(전시회 참가 업체), ③ 주최자(전시회 기획 및 운영 기업: 예-협회 또는 기업체)가 있음을 설명하여 혼란이 야기되지 않도록 지도한다.

5) 전시 산업 현황

- [권일 05-01] 전시회 개최 현황을 연도별, 국내외별로 비교 분석할 수 있다.
 [권일 05-02] 전시장의 현황을 국내 및 해외로 구분하여 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [권일 05-01] 국내외 전시회 개최 현황을 국제전시협회(UFI)와 한국전시산업진흥회(AKEI)를 통해 조사하게 함으로써 디지털 역량이 강화될 수 있도록 지도한다.

- [컨일 05-02] 국내 전시장 현황은 전시 산업 선진국과 주변 아시아 국가들과의 비교를 통해 한국의 경쟁력을 파악할 수 있도록 지도한다.

6) 이벤트 산업

[컨일 06-01] 우리나라 현대 이벤트의 발달 배경과 개념을 설명할 수 있다.
 [컨일 06-02] 이벤트의 파급 효과를 긍정, 부정으로 구분하여 제시할 수 있다.
 [컨일 06-03] 이벤트의 유형을 주최별, 규모별, 목적별로 구분하여 설명할 수 있다.
 [컨일 06-04] 국내외 축제 이벤트 현황에 대해 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨일 06-01] 국내 이벤트 발달 배경을 태동기(1960-1970년대), 발전 단계(1980년대), 활성화 단계(1990년대), 다양화 단계(2000년대 이후)로 구분하여 이해할 수 있도록 지도한다.
- [컨일 06-03] ① 주최별 유형은 공공 이벤트, 기업 이벤트, 개인 이벤트, ② 규모별 유형은 메가 이벤트(mega event), 홀마크 이벤트(hallmark event), 메이저 이벤트(major event), ③ 목적별 유형은 축제 이벤트, 전시/박람회 이벤트, 회의 이벤트, 문화 이벤트, 스포츠 이벤트, 기업 이벤트, 정치 이벤트, 개인 이벤트 등으로 구성됨(이경모, 2011)을 지도한다. 특히 목적별 유형에서 전시 이벤트, 회의 이벤트로 구분되는 내용을 토대로 이벤트, 전시, 회의 용어의 범주에 대해 이해하도록 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘전시·컨벤션·이벤트 일반’ 교과 교육과정에서 제시한 교육 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 전시·컨벤션·이벤트 분야에서 필요로 하는 직무 역량을 기를 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) ‘전시·컨벤션·이벤트 일반’ 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 창의적 사고 역량, 디지털 역량 및 의사소통 역량을 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) 각 내용 영역별로 해당 사례를 제시하여 학생이 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 기초적 개념을 효과적으로 습득하고, 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
- 2) ‘전시·컨벤션·이벤트 일반’을 학습하는 과정에서 학생이 습득해야 할 내용이 무엇이고, 이를 효과적으로 습득하는 방법이 무엇인가에 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 국내외 마이스(MICE) 관련 기구들에 대한 정보를 원활하게 찾을 수 있도록 정보 탐색에 대한 과제를 제시하는 등의 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 나) 국제회의 개최 시설 현황 자료를 준비하고 접근성, 가격, 호텔 등급, 제공 서비스, 주변 환경 등이 포함된 후보 시설 평가 체크리스트를 작성하게 하여 최종 시설 선정에 필요한 판단력을 기를 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
- 3) ‘전시·컨벤션·이벤트 일반’의 학습 활동 과정에서 급속하게 변화한 시장 환경을 하이브리드 마이스(MICE)와 연계하여 학습하게 함으로써 새로운 전시·컨벤션·이벤트 시장에 대한 흥미가 유발될 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
 - 가) 온라인 미팅 기술이 두각을 나타내면서 미팅 테크놀로지 활용에 대한 관심이 증대되고 있는 가운데 이를 반영한 다양한 사례와 예제를 활용하여 흥미를 증진시키도록 한다.
 - 나) 시의성을 갖추어야 하는 학습에서는 국내뿐만 아니라 해외 정보까지 기사 또는 뉴스 등을 통해 조사하게 하여 변화하는 전시·컨벤션·이벤트에 대한 흥미를 증진시키도록 한다.
- 4) ‘전시·컨벤션·이벤트 일반’ 교과를 학습하는 과정에서 학생이 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.

- 가) 한국전시산업진흥회(AKEI)를 통해 전시회 개최 현황 및 전시장 현황을 검색하게 함으로써 전시장 시설에 대한 이해도를 제고하고 관심을 갖게 하여 진로 설계에 도움이 되도록 계획한다.
 - 나) 전시·컨벤션·이벤트 산업의 파급 효과는 긍정적 측면뿐만 아니라 부정적 측면도 함께 학습하게 함으로써 관련 산업에 대한 균형된 인식과 가치관을 형성할 수 있도록 계획하고 운영한다.
- 5) 각종 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.
- 가) 온오프라인용 실습 과제의 경우 온라인 수업에서는 원격 수업용 도구를 활용하여 교사가 제작한 동영상 자료나 실시간 이론 강의 중심으로 운영하고, 오프라인 수업에서는 온라인 수업에서 학습한 내용을 실험·실습으로 구현할 수 있는 과제를 개발하여 적용한다.
- 6) ‘전시·컨벤션·이벤트 실무’ 교과와 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운용한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) 하이브리드 미스(MICE) 행사 및 가상 회의 플랫폼 등을 탐색하는 과정에서 개인 정보 보호 등을 준수하며 책임감 있게 사용할 수 있도록 지도한다. 특히 개인의 인적 사항이나 생활상의 각종 정보가 새로운 ICT 환경에 노출되어 있고, 개인 정보의 효율적인 활용이 행복하고 편리한 환경을 조성할 수 있지만 적절한 이용이나 안전 관리가 이루어지지 않을 경우 개인의 인간 존엄이나 가치가 훼손될 수 있음을 지도해야 한다.
- 2) 온라인 행사(online event)는 디지털 행사(digital event) 또는 가상 행사(virtual event)로도 불리며, 특히 코로나 19 이후 용어가 급부상하면서 사용이 증가하고 있으나 아직까지 관련 용어가 표준어로 정립되지는 못한 상황임을 지도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '전시·컨벤션·이벤트 일반'의 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고 관련 사례를 탐색하여 추상적 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 창의적 사고 역량과 의사소통 역량을 평가한다.
 - 가) 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 점검표로 만들어 각 항목을 하나씩 점검함으로써 평가에 대한 신뢰도를 유지한다.
- 2) 디지털 환경에서 이루어지고 있는 온라인 행사 및 하이브리드 행사, 가상 회의 플랫폼의 중요성을 이해하기 위해 온라인 매체를 통한 정보 수집 활동을 진행함으로써 학생의 디지털 역량과 의사소통 역량을 강화하는 데 중점을 둔다.
 - 가) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습이 일어날 수 있도록 언택트 기술(VR)을 활용한 원격 화상 회의를 진행하고, 이를 통해 온라인 행사 및 하이브리드 행사에 대한 이해도를 향상시킨다.
 - 나) 하이브리드 마이스(MICE) 행사 및 가상 회의 플랫폼을 탐색하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는 실습 기회를 제공하고, 이를 통해 학생의 디지털 활용 능력과 이해도를 평가한다.
- 3) 각 영역의 학습 과정에서 개념 이해를 돕기 위해 현장 전문가 특강 혹은 사례 발표 등을 온라인으로 실시하여 변화하는 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 관심과 흥미 증진에 중점을 둔다.
- 4) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 5) 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발 및 개별 지도와 더불어 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.

나. 평가 방법

- 1) '마이스(MICE) 산업 이해'를 위해 현장 전문가 특강 혹은 사례 발표 등을 온라인으로 진행하여 변화된 회의 문화를 직접 체험하게 함으로써 온라인 행사 및 하이브리드 마이스(MICE)에 대한 이해도를 평가한다.
- 2) '국제회의산업'에서 국제회의의 개념을 법률적 관점(「국제회의산업 육성에 관한 법률」)과 국제기구(UIA, ICCA) 관점, 한국관광공사 관점으로 구분하여 수용하였는지를 서면 또는 발표를 통해 평가한다.
- 3) '국제회의산업'에서 국제회의 기준을 UIA, ICCA, 한국관광공사, 「국제회의산업 육성에 관한 법률」로 구분하여 각각의 기준에 대한 이해도를 평가한다.
- 4) '국제회의 운영 동향'에서 국제협회연합(UIA)과 국제컨벤션협회(ICCА)가 집계한 국제회의 개최 실태를 조사하게 하고 그 차이에 대한 분석 능력을 평가한다.
- 5) '국제회의 운영 동향' 학습 영역에서 회의 시설의 일환으로 급부상하고 있는 유니크 베뉴를 조사하게 하여 과제 수행의 적극성 및 완성도를 평가한다.
- 6) '전시 산업의 특성'에서 전시회 개념과 전시 산업의 특성을 이해하고 수용하였는지를 발표 수업을 통해 평가한다.
- 7) '전시 산업 현황'에서 전시회 개최 실태 또는 시설 현황 등을 온라인을 통해 조사하게 함으로써 디지털 매체의 활용 능력을 평가한다.
- 8) '전시 산업 현황'에서 전시 산업 선진국과 주변 아시아 국가들의 전시장 현황을 조사하게 하고, 이를 통해 한국의 입지를 파악할 수 있는 분석 능력을 평가한다.
- 9) '이벤트 산업'에서 이벤트 발달 과정에 대한 이해도를 서술 형태로 평가하고, 시대별 내용에 대해 설명할 수 있는 능력과 태도를 평가한다.
- 10) '국내외 축제 이벤트 현황'에서 국내 시기별(봄, 여름, 가을, 겨울) 대표 축제와 지역별 대표 축제를 조사하고 보고서를 작성하게 하여 국내 축제 현황에 대한 이해도를 평가한다.

9. 레저 서비스 일반

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘레저 서비스 일반’ 과목은 레저에 대한 개념 이해와 더불어 사람들이 여가 시간을 활용하여 즐길 수 있는 다양한 레저 활동에 관한 학습을 할 수 있는 레저산업과의 전공 일반 과목이다. ‘레저 서비스 일반’ 과목은 레저 산업의 세계화 및 국제화라는 시대적 변화에 능동적으로 대처하고 레저 산업 분야의 다양화 및 전문화를 선도할 전문 인력을 양성하기 위한 교과이다. 이 과목을 학습함으로써 레저에 대한 기초적인 지식 습득과 더불어 실습과 체험을 통해 학생 개인의 적성을 파악하고, 변화하는 레저 활동에 대한 폭넓은 기초 지식을 바탕으로 향후 미래의 생활 속에서 즐길 수 있고 새로운 레저 활동을 창출할 수 있는 자기 관리 역량, 문제 해결 역량, 창의적 사고 역량과 디지털 역량을 기를 수 있다. 이 교과는 레저의 이해, 레저 산업의 이해, 레저 서비스 사업, 다양한 레저 활동을 지상, 수상, 항공 레저 활동으로 구분하여 학습할 수 있도록 구성된 과목이다.

나. 목표

레저에 대한 기초적인 지식을 습득하고 레저 산업에 대한 이해와 다양한 레저 활동을 학습함으로써 레저 서비스 산업 종사자로서 갖추어야 할 지식, 기술, 태도를 기른다. 이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 레저에 대한 개념 및 유사 용어와의 개념 차이를 파악하고 일과의 관계에서 레저의 중요성을 이해할 수 있다.

둘째, 카지노, 테마파크, 레저 스포츠업 등의 다양한 레저 사업의 기초 지식과 실무를 이해할 수 있다.

셋째, 여가 시간을 활용하여 즐길 수 있는 다양한 형태의 레저 활동을 이해하고 직간접적으로 체험하는 경험을 통해 향후 변화하는 생활 속에서 향유할 수 있는 새로운 레저 활동을 검색하여 학습하고 일상생활에 적용할 수 있다.

넷째, 레저 활동을 위한 법적 준수 사항 및 관리 요령을 습득함으로써 안전하고 위생적인 레저 서비스를 제공할 수 있다.

다섯째, 4차 산업 혁명 시대의 도래와 비대면 활동의 강화로 발달한 온라인 기반 레저 활동을 이해할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
레저의 이해	• 레저의 개념과 유사 개념 • 레저의 중요성 • 현대 사회에서의 레저
레저 산업의 이해	• 레저 산업의 개념 • 레저 산업의 효과 • 디지털 환경과 레저 산업
레저 서비스 사업	• 카지노 • 테마파크 • 레저 스포츠업
지상 레저 활동	• 지상 레저 활동의 개념 • 지상 레저 활동의 유형 • 지상 레저 활동의 장소와 장비 • 지상 레저 활동의 안전 관리
수상 레저 활동	• 수상 레저 활동의 개념 • 수상 레저 활동의 유형 • 수상 레저 활동의 장소와 장비 • 수상 레저 활동의 안전 관리
항공 레저 활동	• 항공 레저 활동의 개념 • 항공 레저 활동의 유형 • 항공 레저 활동의 장소와 장비 • 항공 레저 활동의 안전 관리

나. 성취기준

1) 레저의 이해

- [레서 01-01] 레저의 개념, 레저 활동의 분류, 기능을 설명할 수 있다. 레저와 유사 개념으로 사용되는 여가, 놀이, 레크리에이션 및 관광과 스포츠 등을 구분하여 살펴봄으로써 각각의 개념과 레저와의 유사점과 차이점을 구분하여 설명할 수 있다.
- [레서 01-02] 일과 구분되는 활동으로 인간의 행복한 삶을 영위할 수 있게 하는 레저의 중요성을 설명할 수 있다.
- [레서 01-03] 4차 산업 시대의 도래 및 레저의 세계화와 같은 환경적 변화에 따라 현대 사회의 레저 트렌드를 탐색하여 설명할 수 있다.

2) 레저 산업의 이해

- [레서 02-01] 레저 산업의 개념을 설명할 수 있다.
- [레서 02-02] 레저 산업의 발달이 미치는 경제, 사회적 효과를 설명할 수 있다.
- [레서 02-03] 4차 산업 혁명 시대를 맞이하여 디지털 기술의 발전으로 구현되는 다양한 형태의 비대면/온라인 레저 활동 사례를 탐색할 수 있다.

3) 레저 서비스 사업

- [레서 03-01] 카지노의 개념과 특징, 현황 및 카지노업의 주요 직무를 설명할 수 있다.
- [레서 03-02] 테마파크의 개념과 특징, 현황 및 테마파크업의 주요 직무를 설명할 수 있다.
- [레서 03-03] 레저 스포츠의 개념과 특징, 현황 및 레저 스포츠업의 주요 직무를 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [레서 03-01] 카지노업의 주요 직무에 대한 사항은 전공 실무 과목인 ‘카지노 서비스 실무’ 교과목과 연계하여 지도한다.

4) 지상 레저 활동

- [레서 04-01] 지상 레저 활동을 정의할 수 있다.
- [레서 04-02] 지상 레저 활동을 분류할 수 있다.
- [레서 04-03] 주요 지상 레저 활동을 즐길 수 있는 장소와 활용되는 장비의 특징을 설명할 수 있다.
- [레서 04-04] 주요 지상 레저 활동의 규칙 및 장비의 활용법과 관리 요령을 익혀 안전한 지상 레저 서비스를 수행할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [레서 04-02] 지상 레저 활동에는 골프, 스키/스노보드, 등산, 산악자전거(MTB), 스쿼시, 승마 등이 있음을 지도한다.
- [레서 04-03] 학교 교육 환경 및 학습 요소의 특성을 반영하여 지상 레저 활동에 활용되는 장비의 활용법을 직접 체험하는 방법이나 디지털 활용 방법 등을 조절하여 적용하여 지도한다.
- [레서 04-04] 안전한 지상 레저 서비스를 제공하기 위하여 주요 지상 레저 활동의 규칙 및 장비의 활용법, 장비의 위생적 관리 및 레저 활동에 수반하는 법적 준수 사항 등을 학습하여 산업 현장 적응력을 높일 수 있는 능력을 함양하도록 지도한다.

5) 수상 레저 활동

- [레서 05-01] 수상 레저 활동을 정의할 수 있다.
 [레서 05-02] 수상 레저 활동을 분류할 수 있다.
 [레서 05-03] 주요 수상 레저 활동을 즐길 수 있는 장소와 활용되는 장비의 특징을 설명할 수 있다.
 [레서 05-04] 주요 수상 레저 활동의 규칙 및 장비의 활용법과 관리 요령 등을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [레서 05-02] 수상 레저 활동에는 스노클링, 스킨 스쿠버 다이빙, 수상 스키, 패러세일, 래프팅 등이 있음을 지도한다.
- [레서 05-03] 학교 교육 환경 및 학습 요소의 특성을 반영하여 수상 레저 활동에 활용되는 장비의 활용법을 직접 체험하는 방법이나 디지털 활용 방법의 활용 정도 등을 조절하여 적용하여 지도한다.

6) 항공 레저 활동

- [레서 06-01] 항공 레저 활동을 정의할 수 있다.
 [레서 06-02] 항공 레저 활동을 분류할 수 있다.
 [레서 06-03] 주요 항공 레저 활동을 즐길 수 있는 장소와 활용되는 장비의 특징을 설명할 수 있다.
 [레서 06-04] 주요 항공 레저 활동의 규칙 및 장비의 활용법과 관리 요령 등을 설명할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [레서 06-02] 항공 레저 활동에는 행글라이딩, 패러글라이딩, 열기구, 스카이다이빙, 드론 등이 있음을 지도한다.
- 학교 교육 환경 및 학습 요소의 특성을 반영하여 현장 체험 혹은 디지털 활용 방법의 활용 정도를 조절하여 적용하여 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘레저 서비스 일반’ 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 레저 산업 분야의 직무 상황에서 요구하는 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운영한다.
 - 가) ‘레저 서비스 일반’ 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 자기 관리 역량, 문제 해결 역량, 창의적 사고 역량, 디지털 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) 각 내용 영역별로 국내외 해당 사례를 제시하여 학생이 레저 산업에 대한 기초적 개념을 효과적으로 습득하고 교과에서 목표로 하는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
 - 다) 각종 디지털 기술을 활용하여 대면 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.
- 2) ‘레저 서비스 일반’의 학습 과정에서 다양한 예제와 직간접적 경험 기회를 제공하여 학생들이 레저 산업 및 레저 활동에 대해 흥미를 가질 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 레저의 이해, 레저 산업의 이해에 관한 지식을 학습하는 과정에서 사례를 활용하여 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
 - 나) 레저 서비스 사업에 대한 사례 및 직무, 대표적 기업체 등을 조사하게 하여 학생들이 직무에 대한 이해와 현장 적응력을 높일 수 있는 교수·학습을 계획한다.
 - 다) 지상 레저 활동, 수상 레저 활동, 항공 레저 활동을 구성하는 다양한 레저 활동의 유형을 직간접적으로 경험할 수 있는 교수·학습을 계획한다.
- 3) ‘레저 서비스 일반’의 학습 과정에서 실험·실습을 통해 학생이 습득해야 할 기능이 무엇이고, 이를 효과적으로 습득하는 방법이 무엇인가에 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 지상 레저 활동, 수상 레저 활동, 항공 레저 활동에 사용하는 장비의 보유 현황을 확인하여 사전에 미리 준비하고 수업 시간에 직접 체험하면서 레저 활동의 특징을 이해할 수 있도록 한다.
 - 나) 레저 장비의 활용이 어려운 학습 환경에서는 사진 및 동영상 자료, AR/VR 장비를 활용한 가상 체험 등의 방법을 활용하여 간접적으로 경험하게 하여 레저 활동의 이해도를 증진시킬 수 있도록 한다.

- 다) 모듬 활동을 통해 시대적 변화에 따른 미래의 레저 활동 서비스를 창의적으로 제안하여 발표 수업으로 진행할 수 있도록 계획하고 운영한다.
- 4) '레저 서비스 일반' 교과를 학습하는 과정에서 학생이 서비스업에 대해 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
- 5) 각종 디지털 기술을 활용하여 대면 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.
- 6) 이 과목은 관광·레저 교과(군)의 전공 일반 과목으로, 산업의 보다 폭넓은 이해를 위해 '관광 일반', '카지노 서비스 실무'와 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) '레저 서비스 일반' 과목은 레저 산업을 이해하는 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식, 기술, 태도 등이 균형을 이루도록 계획하여야 하며, 특히 실생활이나 산업 현장과 연계되도록 하는 것이 필요하다.
- 2) 실험·실습 수업에서는 장비를 사용할 때 안전사고가 발생하지 않도록 사전 교육을 충분히 실시한다.
- 3) 지상 레저 활동, 수상 레저 활동, 항공 레저 활동의 교수·학습 방법은 학교의 지역적 특성 및 교육 환경, 장비 보유 현황, 교사의 실기 능력 등을 감안하여 계획할 수 있으며, 학생들의 이해를 돕기 위하여 각종 레저 활동의 실습 장비를 활용한 직접 체험과 관련 산업체 및 레저 활동지 탐방, 전문가의 특강, 디지털 환경 및 디지털 장비의 활용 등 다양한 교수·학습 방법의 적용을 고려할 수 있다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘레저 서비스 일반’ 평가는 교과 교육과정에서 제시한 교과 교육 목표와 성취기준을 고려하여 자기 관리 역량, 문제 해결 역량, 창의적 사고 역량, 디지털 역량을 갖추었는지에 대한 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) ‘레저 서비스 일반’ 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고, 관련된 여러 사례를 스스로 탐색하며, 이를 통해 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는지 평가한다.
- 3) 각 학습 영역의 학습 과정에서 개념 이해를 돕기 위해 견학, 사례 조사 발표, 동영상 자료 활용 등을 통해 직간접적으로 경험할 수 있게 한다. 이 과정에서 조사 보고서 작성 등의 평가 방법을 고려하여 적용할 수 있다.
- 4) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습과 평가가 이루어질 수 있도록 가상 현실(VR), 증강 현실(AR) 등을 통해 체험하게 하고 그 과정 및 결과에 대하여 평가한다.
- 5) 최근 디지털 환경에서 이루어지고 있는 온라인 기반 레저 활동의 학습과 연계하여 온라인 매체를 통한 정보 수집, 영상 콘텐츠 활용 등을 평가함으로써 학생의 디지털 역량을 강화시키는 데 중점을 둔다.
- 6) ‘레저 서비스 일반’의 학습 과정에서 학생이 서비스업에 대한 바람직한 태도를 가지고 있는지 평가하도록 한다.
- 7) ‘레저 서비스 일반’의 평가 과정에서 각 내용 영역에서 제시된 지식, 기술, 태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 하며, 특정 내용에 치우치지 않도록 한다.
- 8) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 9) ‘레저 서비스 일반’의 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 활용될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발 및 개별 지도, 최소 성취수준에 미도달한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.

- 10) ‘레저 서비스 일반’ 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘레저의 이해’는 레저 관련 교과와 기초가 되는 내용이므로 레저의 개념을 유사 용어들과 비교하여 설명할 수 있는지를 평가자 질문 방법을 활용하여 평가하도록 하며, 인간의 행복한 삶을 영위하기 위해 레저 활동이 가지는 중요성을 학생 스스로 조사한 후 보고서를 제출하게 하고 그 분석 능력을 구두 발표를 통해 평가한다. ‘레저의 이해’에 대한 전반적인 이론적 지식 습득 여부를 지필평가를 통해 평가하는 방법을 고려할 수 있다.
- 2) ‘레저 산업의 이해’는 레저 산업의 개념과 범위, 레저 산업의 경제 사회적 효과에 대한 이해도를 평가하도록 하며, 학생들의 성취도를 확인하기 위해 지필평가 혹은 평가자 질문 방법을 활용한 구두 평가를 활용하여 평가한다. 디지털 환경과 레저 산업에서는 향후 디지털 기술의 발전으로 구현될 수 있는 다양한 형태의 레저 활동 사례를 조사한 후 보고서로 작성하게 하여 창의적 사고 역량과 디지털 역량을 평가한다. 보고서의 내용을 평가자 체크리스트 방법으로 평가할 수 있으며, 학생에게 내용을 발표하게 하여 발표 평가를 위한 평가 항목을 평가자 체크리스트 방법으로 제시하여 평가한다.
- 3) ‘레저 서비스 사업’에서는 카지노, 테마파크, 레저 스포츠업 등 레저 산업 현장과 연계하여 견학 혹은 실제 사례 조사를 통해 산업과 직무에 대해 직접 경험할 수 있게 한다. ‘레저 서비스 사업’의 세부 사업별 개념, 특징 및 직무별 특징은 서술형 평가를 통해 평가한다. 세부 레저 서비스 사업의 현황은 사례 조사를 통해 발표하게 하여 구두 평가 항목을 체크리스트 방법으로 평가하며, 산업체 견학을 시행한 경우 견학 보고서를 제출하게 하고 평가 항목을 정해 보고서를 평가한다.
- 4) ‘지상 레저 활동’은 주요 지상 레저 활동에서 사용하는 장비의 활용법과 경기 규칙 등을 모듈 프로젝트의 방법으로 조사하여 발표하게 하고 이를 평가하여 문제 해결 역량을 평가한다. 지상 레저 활동의 정의, 분류, 규칙과 장비의 관리법 등에 대한 전반적인 이해도를 서술형 평가를 통해 평가한다. 주요 지상 레저 활동의 규칙과 장비의 관리법에 대한 이해도를 평가하기 위해 평가자 질문을 통한 추가 평가를 고려할 수 있다. 교수·학습 과정에서 장비 관리법을 직접 실습하였거나 디지털 장비를 통한 간접 실습으로 학습하였다면 평가자 체크리스트 방법을 통해 습득 여부를 평가할 수 있다.

- 5) '수상 레저 활동'은 주요 수상 레저 활동에서 사용하는 장비의 활용법과 경기 규칙 등을 모두 프로젝트의 방법으로 조사하여 발표하게 하고 문제 해결 역량을 평가한다. 수상 레저 활동의 정의, 분류, 규칙과 장비의 관리법 등에 대한 전반적인 이해도를 서술형 평가를 통해 평가한다. 주요 수상 레저 활동의 규칙과 장비의 관리법에 대한 이해도를 평가하기 위해 평가자 질문을 통해 추가 평가를 고려할 수 있다. 교수·학습 과정에서 수상 레저 활동의 체험이 가능한 현장 견학 수업을 수행하였다면 견학 보고서를 작성하게 하여 이를 평가할 수 있다.
- 6) '항공 레저 활동'은 온라인 정보 탐색을 통해 항공 레저 활동의 영상을 탐색하게 하고 사용되는 도구의 활용법을 설명하게 하는 방법으로 학생의 디지털 역량을 평가한다. 항공 레저 활동의 정의, 분류, 규칙과 장비의 관리법 등에 대한 전반적인 이해도를 서술형 평가를 통해 평가한다. 교수·학습 과정에서 항공 레저 활동의 체험이 가능한 현장 견학 수업을 수행하였다면 견학 보고서를 작성하게 하여 이를 평가할 수 있다.

1. 호텔 식음료 서비스 실무

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘호텔 식음료 서비스 실무’ 과목은 호텔 및 휴양 콘도미니엄, 리조트 등의 식음료 및 연회 부서에서 내외국인 고객에 대한 접객 서비스 능력을 기르기 위한 관광과의 전공 실무 과목이다. 이 과목을 학습함으로써 실무 현장에서 요구되는 지식, 기술, 태도 등을 익혀 산업체 직무를 보다 효율적으로 수행할 수 있는 문제 해결 능력과 의사소통 역량을 함양할 수 있다. 식음료 업장 운영, 호텔 레스토랑 서비스, 호텔 음료 서비스, 연회 예약 상담, 연회 행사 진행, 웨딩 행사 진행에 대한 이론과 실습을 병행하여 지도하여 학생들에게 현장 실무 능력을 갖추도록 하는 과목이다.

나. 목표

호텔 및 휴양 콘도미니엄, 리조트 등의 식음료 및 연회 부서의 분야별 서비스에 관한 지식, 기술, 태도를 습득하여 대고객 서비스 실무에 활용할 수 있다.

첫째, 호텔 식음료 및 연회 서비스 직무에 필요한 지식과 기술을 습득하여 대고객 서비스를 제공할 수 있다

둘째, 호텔의 식음료와 연회 서비스의 특징을 파악하고 서비스에 필요한 기구 및 장비를 활용할 수 있다.

셋째, 식음료 서비스 직무의 특성을 이해하고 고객에 대한 식음료 서비스 상황에서 원활한 서비스를 제공할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
호텔 레스토랑 서비스	• 기물 준비하기 • 테이블 세팅하기 • 고객 예약 응대하기 • 고객 영접하기 • 메뉴 추천하기 • 메뉴 주문받기 • 음식 제공하기 • 테이블 재정리하기 • 고객 환송하기
호텔 음료 서비스	• 음료 준비하기 • 음료 기물 준비하기 • 부재료 준비하기 • 음료 제조하기 • 음료 제공하기 • 음료 재고 관리하기
식음료 업장 운영	• 시설물 점검하기 • 업장 정리 정돈 하기 • 위생 점검하기 • 운영 자금(House Fund) 관리하기 • 예약 현황 파악하기 • 식음료 이용 요금 계산하기 • 영업 마감하기
연회 예약 상담	• 연회 고객 문의 응대하기 • 연회 고객 정보 확인하기 • 연회 행사 일정 확인하기 • 연회 예약 현황 점검하기 • 연회 행사 특성 확인하기 • 연회 행사 유치 제안서 작성하기 • 연회 행사 계약서 작성하기
연회 행사 진행	• 연회장 청결도 확인하기 • 연회 행사 현장 인원 당일 교육하기 • 연회 행사 인원 배치하기 • 연회 행사 테이블 세팅하기 • 연회 행사 식·음료 서비스 제공하기 • 연회 행사 고객 응대하기
웨딩 행사 진행	• 웨딩 프로그램 협의하기 • 웨딩 플래너와 정보 공유하기 • 신부 대기실 준비하기 • 웨딩 장식 준비하기 • 폐백실 장식하기 • 웨딩 꽃 관리하기

나. 성취기준

1) 호텔 레스토랑 서비스

가) 기물 준비하기

- [음료 01-01-01] 영업 시작 전에 기물 재고목록표(Inventory Sheet)에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정수량인지 확인하고 준비할 수 있다.
- [음료 01-01-02] 영업 시작 전에 기물 체크리스트에 따라 당일 영업에서 사용할 접시, 컵, 글라스, 포크, 나이프 등 필요한 기물의 청결 상태를 확인할 수 있다.
- [음료 01-01-03] 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량을 파악하고 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 01-01-04] 영업 시작 전에 예약 장부에 따라 당일 영업에서 사용할 사인 보드(sign board), 네임 태그(name tag) 등의 상태와 수량을 확인하고 준비할 수 있다.
- [음료 01-01-05] 영업 시작 전에 물품 구매 신청서에 따라 당일 영업에서 사용할 부(副)식자재 및 소모품을 창고(store)로부터 수령하여 준비할 수 있다.

나) 테이블 세팅하기

- [음료 01-02-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장의 특성에 맞는 테이블 세팅을 할 수 있다.
- [음료 01-02-02] 예약 장부의 내용, 예약시간 및 고객의 주문 사항을 고려하여 테이블 세팅을 조정할 수 있다.
- [음료 01-02-03] 테이블 세팅 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 사용하고 있는 기물의 청결 여부를 항상 확인할 수 있다.
- [음료 01-02-04] 예약 장부에 따라 고객의 편의를 위해 테이블 세팅에 사용되는 기물의 배치를 조정할 수 있다.
- [음료 01-02-05] 이벤트 및 프로모션 행사 기획서에 따라 행사의 특성과 계절에 맞는 테이블 장식을 할 수 있다.

다) 고객 예약 응대하기

- [음료 01-03-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전화, 홈페이지, 온라인 예약 및 영업 중 현장에서 방문 고객의 예약을 받아서 예약 장부에 기재 및 예약시스템에 입력할 수 있다.
- [음료 01-03-02] 호텔의 전화 응대 지침서에 따라 고객의 예약 전화를 응대할 수 있다.
- [음료 01-03-03] 예약 접수 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 성함, 연락처, 예약 인원, 예약 행사의 특징, 메뉴 및 주요 특이사항 등을 예약 장부에 기록하고 확인할 수 있다.
- [음료 01-03-04] 예약 고객의 방문 예정일 이전에 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 예약 고객에게 전화 및 문자 메시지를 통하여 예약 변동 사항이 없는지 여부를 재확인할 수 있다.
- [음료 01-03-05] 필요한 경우에는 업장의 예약금 관리 규정에 따라 고객에게 예약금을 요구할 수 있다.

라) 고객 영접하기

- [음료 01-04-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 영업장 입구에서 방문하는 고객에게 따뜻한 인사로 환영의 뜻을 표현할 수 있다.
- [음료 01-04-02] 고객을 최적의 테이블로 안내하기 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 예약 여부를 확인하고 예약 장부의 고객 명단과 비교할 수 있다.
- [음료 01-04-03] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 지정된 테이블로 고객을 안내하고, 고객이 착석하기 전 의자의 청결 상태를 확인하여 착석을 보조할 수 있다.
- [음료 01-04-04] 영업 현황과 예약 장부에 기재된 예약 상황을 고려하여 예약을 하지 않은 고객을 테이블로 안내할 수 있다.
- [음료 01-04-05] 업장에 수용 가능한 테이블이 없을 시 고객에게 정중하게 양해를 구하고 대기자 명단에 기록할 수 있다.

마) 메뉴 추천하기

- [음료 01-05-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 착석을 확인한 후 즉시 고객에게 메뉴와 물을 제공할 수 있다.
- [음료 01-05-02] 고객이 메뉴에 대한 추천을 요구할 시 업장의 상품 지식을 기반으로 하여 고객의 기호에 대한 문의를 할 수 있고 고객의 기호에 맞는 메뉴를 추천할 수 있다.
- [음료 01-05-03] 업장의 상품지식을 기반으로 고객에게 추천한 음식과 음료의 특성을 설명할 수 있다.
- [음료 01-05-04] 식음료에 대한 전문적인 지식을 기반으로 고객에게 음식과 어울리는 음료를 추천할 수 있다.
- [음료 01-05-05] 업장 이벤트 기획서와 상품지식을 기반으로 진행 중인 프로모션 상품의 특징과 제공 내용을 설명할 수 있다.

바) 메뉴 주문받기

- [음료 01-06-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 주문 사항을 반복해서 확인하고 주문서에 약어로 기록할 수 있다.
- [음료 01-06-02] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 육류 주문 시 굽는 정도, 계란 익히는 정도, 드레싱 종류 등을 문의하여 고객 요구에 맞는 주문을 받을 수 있다.
- [음료 01-06-03] 알레르기 유발 식자재 품목에 대한 지식에 근거하여 고객의 특정 식자재에 대한 알레르기 반응 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 01-06-04] 고객 주문 완료 시 고객 주문 사항을 재확인하고 음식 제공에 소요되는 시간을 고객에게 알려줄 수 있다.
- [음료 01-06-05] POS 사용법에 따라 주문 내용을 POS에 입력하고 그 내용을 확인할 수 있다.
- [음료 01-06-06] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 주문받은 메뉴를 주방에 요청할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [음료 01-06-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따른 고객 주문을 받을 수 있도록 하며, 최근 서비스 현장에 도입되고 있는 탭 주문 등의 사례를 추가적으로 보완하여 학습할 수 있도록 한다.

사) 음식 제공하기

- [음료 01-07-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 메뉴별 지정된 서비스 방법에 근거하여 고객에게 주문받은 음식을 제공할 수 있다.
- [음료 01-07-02] 고객에게 최상의 상태로 음식을 제공하기 위해 메뉴의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음식을 제공할 수 있다.
- [음료 01-07-03] 음식 제공 시 주문서를 통해 고객이 주문한 메뉴가 누락되었는지 여부를 재확인할 수 있다.
- [음료 01-07-04] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 식사를 하고 있는 동안 대기 자세로 고객을 주시하고, 고객의 요청에 맞는 즉각적인 서비스를 제공할 수 있다.
- [음료 01-07-05] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음식 서빙 후 제공된 음식의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.

아) 테이블 재정리하기

- [음료 01-08-01] 고객의 식사 도중 접시가 비었을 때 식음료 매뉴얼에 따라 기물 정리 여부를 문의하여 고객의 동의를 구한 후 사용이 완료된 기물 등을 정리할 수 있다.
- [음료 01-08-02] 고객의 식사 완료 후 고객의 요청에 따라 신속하게 테이블을 정리할 수 있다.
- [음료 01-08-03] 식사를 마친 고객을 환송한 후 다른 고객을 맞이할 준비를 위해 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 테이블을 다시 세팅(table resetting)할 수 있다.
- [음료 01-08-04] 테이블 재정리 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 다른 고객을 고려하여 피해가 가지 않도록 신속하게 테이블 세팅을 할 수 있다.
- [음료 01-08-05] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 정리된 테이블의 청결 상태 및 테이블 세팅이 정확한지 여부를 확인할 수 있다.

자) 고객 환송하기

- [음료 01-09-01] 고객의 식사 완료 후 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 이석(移席)을 도와드리고 유실 물의 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 01-09-02] 고객의 계산 편의를 위해 업장 운영 방침에 따라 계산대로 안내하거나 테이블에서 요금을 지불할 수 있게 영업장의 요금지불절차를 안내할 수 있다.
- [음료 01-09-03] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 감사드리고, 따뜻한 작별 인사를 할 수 있다.
- [음료 01-09-04] 고객 환송 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 불편 사항 및 만족 여부를 확인할 수 있다.

2) 호텔 음료 서비스

가) 음료 준비하기

- [음료 02-01-01] 업장의 음료 재고목록표에 따라 적정재고량(Par Stock)을 파악하고, 필요한 음료의 수량을 정확히 확인할 수 있다.
- [음료 02-01-02] 스토어(store)에서 음료 수령 시 업장에서 사용하는 음료의 종류와 상표 지식을 기반으로 수령 물품의 이상 여부를 확인하고 교환 및 반품을 요청할 수 있다.
- [음료 02-01-03] 호텔의 안전 수칙에 따라 수령 물품을 운반하고, 음료별 보관 기준에 따라 보관 온도에 맞는 적당한 장소에 저장할 수 있다.
- [음료 02-01-04] 영업 중 원활한 음료 제조를 위해 영업장 배치도에 따라 수령한 음료를 정확한 위치에 미리 준비할 수 있다.
- [음료 02-01-05] 영업 준비 시 음료 재고목록표에 따라 음료의 보관 상태를 점검하고 사용 중인 음료 상태의 이상 여부를 파악하여 처리할 수 있다.

나) 음료 기물 준비하기

- [음료 02-02-01] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 음료 서비스용 글라스, 컵 등과 음료 제조에 필요한 기물 등의 청결 상태와 파손 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 02-02-02] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업에서 사용할 기물, 리넨, 고객용 소모품 등이 적정 수량인지 확인하고 준비할 수 있다.
- [음료 02-02-03] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 제조용 기물들을 사용하기 편리한 위치에 배치할 수 있다.
- [음료 02-02-04] 기물 재고목록표에 따라 스테이션과 수납공간에 구비된 기물의 수량 및 청결 여부와 파손 여부를 확인할 수 있다.

다) 부재료 준비하기

- [음료 02-03-01] 표준 레시피에 따라 음료 제조에 필요한 부재료의 종류와 수량을 파악하고 정확하게 준비할 수 있다.
- [음료 02-03-02] 표준 레시피에 따라 카테일 장식 및 음료 제조에 필요한 과일 등의 부재료를 적절하게 손질하여 준비할 수 있다.
- [음료 02-03-03] 업장의 위생 기준에 따라 고객에게 최상의 상품을 제공하기 위해 부재료의 신선도와 상태를 확인하고 사용하기 편하게 배치할 수 있다.
- [음료 02-03-04] 유통기한 표기법에 따라 덜어 쓰는 부재료를 적절한 용기에 보관하고 유통기한을 표시할 수 있다.
- [음료 02-03-05] 업장의 위생 기준에 따라 품목별 음료 제조에 첨가되는 부재료의 청결 상태 및 남아 있는 양을 파악하고 유통기한을 확인할 수 있다.

라) 음료 제조하기

- [음료 02-04-01] 고객의 주문 품목을 확인하고 표준 레시피에 따라 음료 제조용 기물을 사용하여 음료 및 칵테일을 조주할 수 있다.
- [음료 02-04-02] 커피 머신의 사용법에 따라 고객 주문에 맞춰 커피를 추출할 수 있다.
- [음료 02-04-03] 표준 레시피에 따라 부재료를 사용하여 음료의 제조법 및 상황에 맞는 장식을 할 수 있다.
- [음료 02-04-04] 고객의 음료 선호도와 취향에 대해 적절한 질문을 하고 이에 맞는 음료를 제조하여 제공할 수 있다.
- [음료 02-04-05] 표준 레시피에 따라 주문받은 음료를 적절한 온도의 글라스나 컵에 제공할 수 있다.

마) 음료 제공하기

- [음료 02-05-01] 고객에게 최상의 상태로 서비스하기 위해 음료의 특성에 따라 적절한 온도에 맞는 상태를 유지하여 신속하게 음료를 제공할 수 있다.
- [음료 02-05-02] 와인 서비스 시 와인에 대한 지식을 기반으로 하여 서빙하는 와인에 대한 정보를 제공할 수 있다.
- [음료 02-05-03] 와인 서비스 시 와인 라벨을 고객에게 확인시킨 후 고객 앞에서 와인을 오픈하고 이상 여부를 판별할 수 있다.
- [음료 02-05-04] 와인 서비스 시 고객의 요청에 따라 시음을 권하고 고객의 특성에 따라 제공 순서에 맞게 서비스할 수 있다.
- [음료 02-05-05] 음료 서비스 후 제공된 음료의 만족 여부를 고객에게 문의하고, 고객의 요구에 따른 추가 조치를 수행할 수 있다.
- [음료 02-05-06] 호텔의 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 보관을 요청한 주류를 관리하고 고객의 요청에 따라 제공할 수 있다.

바) 음료 재고 관리하기

- [음료 02-06-01] 당일 영업 마감 후 판매한 음료의 수량을 파악하여 그 결과를 영업 보고서에 기록할 수 있다.
- [음료 02-06-02] 당일 영업 마감 후 남은 음료의 수량을 파악하여 음료 재고목록표에 기재할 수 있다.
- [음료 02-06-03] 음료 재고목록표의 분석을 통해 적정 수량의 음료 재고를 유지할 수 있다.
- [음료 02-06-04] 영업 계획 수립 시 음료 재고목록표의 분석을 통해 다음날 영업에 필요한 음료의 수량을 파악하고 회사의 구매 절차에 따라 필요한 음료 구매를 요청할 수 있다.
- [음료 02-06-05] 재고 확인 시 음료 재고목록표에 기재된 내용의 이상 여부를 확인하고 정확한 원인을 찾아낼 수 있다.

3) 식음료 업장 운영

가) 시설물 점검하기

- [음료 03-01-01] 업장 오픈 전에 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 장치의 이상 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 03-01-02] 시설물 점검표에 따라 업장의 조명, BGM(음향), 전화, 제빙기, 커피머신, 냉장고, 와인셀러, 환풍기, POS(판매시점 관리 시스템) 등 시설물의 작동 상태 이상 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 03-01-03] 시설물 점검표에 따라 화장실 및 영업장 부수 공간 등의 이상 여부를 조사할 수 있다.
- [음료 03-01-04] 영업 시작 전 시설물 점검표에 따른 업장 점검을 통해 발견된 문제점을 보고하여 조치할 수 있다.
- [음료 03-01-05] 업장 이벤트 행사 및 프로모션 행사 시 행사 기획서에 따라 장식 및 인테리어의 변경을 요청할 수 있다.

나) 업장 정리 정돈 하기

- [음료 03-02-01] 업무 시작 시 로그북을 통해 당일 업무를 인계받아 수행할 수 있다.
- [음료 03-02-02] 업장 배치도에 따라 영업장 실내와 영업장 주변의 정리정돈을 시행할 수 있다.
- [음료 03-02-03] 업장 배치도에 따라 테이블, 의자 등의 배치 상태가 정확한지 확인할 수 있다.
- [음료 03-02-04] 청결 상태 점검표에 따라 영업장의 청소 상태를 점검할 수 있다.
- [음료 03-02-05] 업장 배치도에 따라 다양한 비품의 위치를 파악하여 정리할 수 있다.
- [음료 03-02-06] 청결 상태 점검표에 따라 메뉴의 청결 상태를 점검하고 확인할 수 있다.

다) 위생 점검하기

- [음료 03-03-01] 부(副)식자재에 표시되어 있는 유통 기한 표기에 따라 유효 기간을 확인하여 사용 및 폐기 여부를 결정할 수 있다.
- [음료 03-03-02] 고객에게 위생적인 서비스를 제공하기 위해 식품위생법에 따라 건강진단을 받고, 건강진단수첩을 소지할 수 있다.
- [음료 03-03-03] 회사의 위생 규정에 따라 개인의 위생 상태를 점검할 수 있다.
- [음료 03-03-04] 회사의 용모 규정에 따라 개인의 용모 상태를 점검할 수 있다.
- [음료 03-03-05] 식품안전규정에 의거하여 알레르기를 유발할 수 있는 식자재 표기를 점검할 수 있다.

라) 운영 자금(House Fund) 관리하기

- [음료 03-04-01] 영업 시작 전 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 시재금 수령 장부를 기록하고 단위별로 적정한 거스름돈을 수령하여 준비할 수 있다.
- [음료 03-04-02] 영업 시 운영자금(House Fund) 관리 규정에 따라 적정한 자금을 유지하고 관리할 수 있다.
- [음료 03-04-03] 영업 종료 후 매출 마감 보고서에 따라 정확한 마감 시재금을 기록할 수 있다.

마) 예약 현황 파악하기

- [음료 03-05-01] 고객에게 원활한 서비스를 제공하기 위해 영업개시 전에 예약 장부를 통해 당일 예약 인원, 예약 시간 등의 예약 상황을 파악할 수 있다.
- [음료 03-05-02] 예약 장부 및 로그북을 통해 예약 고객의 특이 사항과 요구 사항을 확인할 수 있다.
- [음료 03-05-03] 예약 장부를 통해 영업 중 수용 가능 좌석을 예측할 수 있다.
- [음료 03-05-04] 예약 장부 및 로그북을 통해 단골 고객과 VIP 고객의 예약을 미리 파악하고 그들의 취향을 고려하여 제공할 서비스를 미리 준비할 수 있다.
- [음료 03-05-05] 예약 장부를 통해 모임의 특성 및 인원에 맞는 테이블과 좌석을 조정할 수 있다.

바) 식음료 이용 요금 계산하기

- [음료 03-06-01] POS 사용법에 따라 고객의 식음료 이용 내역을 확인하고 현금, 신용카드 등 결제 방법에 따라 정확히 계산하여 영수증을 제공할 수 있다.
- [음료 03-06-02] 회사의 할인 정책에 따라 고객에게 식음료 요금의 할인 혜택을 설명하고, 이용 요금 계산에 반영할 수 있다.
- [음료 03-06-03] 수정 계산 시 고객 응대 절차에 따라 고객에게 수정된 계산서의 취소 및 승인 부분에 대해 정확히 설명할 수 있다.
- [음료 03-06-04] POS 사용법에 따라 주문 오류로 인해 수정된 계산서를 발급할 수 있다.
- [음료 03-06-05] 수정 계산서 처리 절차에 따라 수정 사유에 대해 정당한지 기록하고, 경리 부서에 이관할 수 있다.

사) 영업 마감하기

- [음료 03-07-01] 영업 마감 시 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 전표를 정리하고 매출 금액과 실제 정산 금액이 일치하는지 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 03-07-02] 식음료 서비스 매뉴얼의 지정된 양식에 따라 매출 마감 보고서를 작성하고, 전표와 매출금을 경리부서에 이관 및 입금할 수 있다.
- [음료 03-07-03] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 당일 영업 및 전달 사항을 로그 북에 작성할 수 있다.
- [음료 03-07-04] 예약 장부에 따라 익일 영업을 위해 테이블의 위치 및 기물을 재배치할 수 있다.
- [음료 03-07-05] 시설물 점검표에 따라 업장의 제반 시설물의 작동 종료 상태를 확인할 수 있다.
- [음료 03-07-06] 호텔의 안전수칙에 따라 고객용 출입문, 직원용 출입문 등의 잠금 상태를 확인할 수 있다.

4) 연회 예약 상담

가) 연회 고객 문의 응대하기

- [음료 04-01-01] 연회상품을 이해하여 고객 문의에 따라 신속하게 응대할 수 있다.
- [음료 04-01-02] 연회상품을 정확하게 이해하여 정확한 정보를 전달할 수 있다.
- [음료 04-01-03] 고객과의 원활한 커뮤니케이션을 위해 적절한 어휘를 선택할 수 있다.
- [음료 04-01-04] 고객 만족도를 높이기 위해 명확하고 밝은 목소리로 응대할 수 있다.
- [음료 04-01-05] 고객의 온라인 문의 사항을 정기적으로 확인할 수 있다.

나) 연회 고객 정보 확인하기

- [음료 04-02-01] 고객 정보를 확보하기 위해 상황에 따라 고객의 성함과 연락처를 요청할 수 있다.
- [음료 04-02-02] 고객 정보를 확보하기 위해 고객의 명함을 요청할 수 있다.
- [음료 04-02-03] 고객 정보를 확보하기 위해 다양한 질문과 응답을 통해 고객 정보를 확인할 수 있다.
- [음료 04-02-04] 사전에 고객의 과거 행사 정보를 숙지하여 정확하게 확인할 수 있다.
- [음료 04-02-05] 개인 정보 보호 관련 법령에 따라 수집된 고객의 정보를 확인 후 사후 관리 계획을 수립할 수 있다.

다) 연회 행사 일정 확인하기

- [음료 04-03-01] 연회 행사 날짜 및 시간, 인원 등의 정보를 요청할 수 있다.
- [음료 04-03-02] 전체 연회 행사 일정에 따라 고객이 요구하는 연회 행사 일정을 확인하고 제안할 수 있다.
- [음료 04-03-03] 연회 행사 장소를 정확하게 확인하고 제안할 수 있다.
- [음료 04-03-04] 연회 행사 대체 일자와 장소를 제안할 수 있다.
- [음료 04-03-05] 연회 행사 시간과 장소를 제안할 수 있다.

라) 연회 예약 현황 점검하기

- [음료 04-04-01] 호텔 연회 예약 시스템에 근거하여 연회 행사 예약·확정 내용을 입력할 수 있다.
- [음료 04-04-02] 호텔 연회 예약 시스템을 통해 연회장의 사용 여부를 확인할 수 있다.
- [음료 04-04-03] 연회 행사 예약을 위해 메뉴를 파악할 수 있다.
- [음료 04-04-04] 연회 행사 예약을 위해 가격과 인원을 파악할 수 있다.
- [음료 04-04-05] 연회 행사 예상 매출액을 예측할 수 있다.

마) 연회 행사 특성 확인하기

- [음료 04-05-01] 연회 행사의 종류에 따라 연회 행사별 특성을 확인할 수 있다.
- [음료 04-05-02] 연회 행사별 행사 내용을 이해하여 정확하게 구분할 수 있다.
- [음료 04-05-03] 연회 행사의 내용을 숙지하여 연회 행사별 특이 사항을 확인할 수 있다.
- [음료 04-05-04] 고객 상담을 통해 연회 행사의 특성을 확인할 수 있다.
- [음료 04-05-05] 연회 행사의 특성에 따라 연회 행사 준비를 할 수 있다.

바) 연회 행사 유치 제안서 작성하기

- [음료 04-06-01] 고객의 연회 행사 성격에 따라 연회 행사 유치 제안서를 작성할 수 있다.
- [음료 04-06-02] 고객의 연회 행사 성격에 따라 연회 행사 유치 제안서를 발표(PT)용 파워포인트로 작성할 수 있다.
- [음료 04-06-03] 고객의 연회 행사 성격에 따라 연회 행사 유치 제안서 견적 항목을 엑셀로 작성할 수 있다.
- [음료 04-06-04] 고객의 행사 성격에 따라 서술형 연회 행사 유치 제안서를 작성할 수 있다.
- [음료 04-06-05] 연회 행사 유치 제안서를 이메일로 작성할 수 있다.
- [음료 04-06-06] 연회 행사 유치 제안서에 연회 행사 관련 이미지 사진을 포함하여 작성할 수 있다.

사) 연회 행사 계약서 작성하기

- [음료 04-07-01] 연회 행사 유치 확정 후 연회 행사 개최를 위해 계약서를 작성할 수 있다.
- [음료 04-07-02] 연회 행사의 날짜, 시간, 장소, 인원, 금액, 고객 특별 요청 사항에 따라 계약서를 작성할 수 있다.
- [음료 04-07-03] 연회 행사의 기업 및 담당자명을 정확히 파악하여 계약서를 작성할 수 있다.
- [음료 04-07-04] 연회 행사 계약 규정 및 개인 정보 보호 동의서를 제시할 수 있다.
- [음료 04-07-05] 연회 행사 비용의 지불방법, 지불 주체를 파악하여 계약서를 작성할 수 있다.

5) 연회 행사 진행

가) 연회장 청결도 확인하기

- [음료 05-01-01] 연회장 청결 상태 체크리스트에 따라 카펫 청결도를 확인할 수 있다.
- [음료 05-01-02] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 연회장 리넨류 청결도를 확인할 수 있다.
- [음료 05-01-03] 식음료 서비스 매뉴얼에 따라 연회 행사와 관련된 각종 집기류, 글라스류, 소모품 등의 청결도를 확인할 수 있다.
- [음료 05-01-04] 연회장 청결 상태 체크리스트에 따라 안내 데스크의 청결도를 확인할 수 있다.
- [음료 05-01-05] 연회장 청결 상태 체크리스트에 따라 연회 행사 종료 후 연회장 청결도를 확인할 수 있다.

나) 연회 행사 현장 인원 당일 교육하기

- [음료 05-02-01] 매니저를 통해 현장 인원 교육계획서 내용을 확인할 수 있다.
- [음료 05-02-02] 연회 행사를 위해 현장 인원의 용모와 복장을 점검할 수 있다.
- [음료 05-02-03] 연회 행사 교육 매뉴얼 내용에 따라 교육을 실시할 수 있다.
- [음료 05-02-04] 연회장 VIP 테이블 서비스 교육을 시행할 수 있다.
- [음료 05-02-05] 연회 행사 교육계획에 따라 당일 현장 인원을 교육할 수 있다.

다) 연회 행사 인원 배치하기

- [음료 05-03-01] 연회 행사를 위해 전체 서비스 인원을 산정할 수 있다.
- [음료 05-03-02] 연회 행사 만족도를 높이기 위해 숙련된 서비스 인원을 구분하여 배치할 수 있다.
- [음료 05-03-03] 연회장 서비스 배치도에 따라 자신의 서비스 테이블을 확인할 수 있다.
- [음료 05-03-04] 연회장 안내 데스크에 인원을 배치하여 고객 응대를 신속하게 처리할 수 있다.
- [음료 05-03-05] 연회 행사 진행을 위해 총책임자를 선임할 수 있다.

라) 연회 행사 테이블 세팅하기

- [음료 05-04-01] 연회 행사 배치도 매뉴얼에 따라 테이블을 세팅할 수 있다.
- [음료 05-04-02] 연회 행사 지시서(BEO) 요청 사항에 따라 리넨을 세팅할 수 있다.
- [음료 05-04-03] 연회 행사 지시서(BEO) 요청 사항에 따라 기물을 세팅할 수 있다.
- [음료 05-04-04] 연회 행사 지시서(BEO) 요청 사항에 따라 글라스류를 세팅할 수 있다.
- [음료 05-04-05] 연회 행사 장소에 따라 세팅된 테이블을 재확인하고 변경할 수 있다.

마) 연회 행사 식·음료 서비스 제공하기

- [음료 05-05-01] 식·음료 서비스 매뉴얼에 따라 생수를 제공할 수 있다.
- [음료 05-05-02] 식·음료 서비스 매뉴얼에 따라 음료 서비스를 제공할 수 있다.
- [음료 05-05-03] 식·음료 서비스 매뉴얼에 따라 식사를 제공할 수 있다.
- [음료 05-05-04] 연회장 서비스 일정에 따라 식·음료 서비스 제공 시간을 조절할 수 있다.
- [음료 05-05-05] 연회 행사 전에 요청된 특정 메뉴 서비스를 제공할 수 있다.

바) 연회 행사 고객 응대하기

- [음료 05-06-01] 연회 행사 중 발생하는 고객의 요구 사항을 처리할 수 있다.
- [음료 05-06-02] 식·음료 서비스 매뉴얼과 교육 지침에 따라 미소로 고객을 응대할 수 있다.
- [음료 05-06-03] 고객 응대 시 메뉴 및 주요 특이 사항, 연회 행사 내용 등을 이해하여 불평·불만 고객의 요구 사항에 대응할 수 있다.
- [음료 05-06-04] 연회 행사 진행 시 대처할 수 없는 고객 요구 사항은 지배인에게 보고할 수 있다.
- [음료 05-06-05] 식·음료 서비스 매뉴얼과 교육 지침에 따라 고객을 환송할 수 있다.

6) 웨딩 행사 진행

가) 웨딩 프로그램 협의하기

- [음료 06-01-01] 웨딩산업 동향 분석을 통해 웨딩 시장 정보를 파악할 수 있다.
 [음료 06-01-02] 고객과 사전 협의하여 웨딩 프로그램을 작성할 수 있다.
 [음료 06-01-03] 고객 만족도를 제고하기 위해 웨딩 프로그램을 관련 부서와 협의할 수 있다.
 [음료 06-01-04] 고객의 요구 사항이나 웨딩 트렌드를 반영한 특별한 이벤트를 기획할 수 있다.
 [음료 06-01-05] 고객과 사전 협의하여 웨딩 트렌드를 반영한 피로연을 기획할 수 있다.

나) 웨딩 플래너와 정보 공유하기

- [음료 06-02-01] 웨딩 행사를 지속적으로 유치하기 위해 웨딩 플래너와 관계를 구축할 수 있다.
 [음료 06-02-02] 잠재 고객 확보를 위해 웨딩 플래너와 정보를 공유할 수 있다.
 [음료 06-02-03] 웨딩 플래너와 관계 구축을 통해 고객에 대한 정보를 수집할 수 있다.
 [음료 06-02-04] 웨딩 플래너와 고객과의 미팅 시간을 조정할 수 있다.
 [음료 06-02-05] 웨딩 행사 유치를 위해 웨딩 플래너의 정보를 활용할 수 있다.

다) 신부 대기실 준비하기

- [음료 06-03-01] 청결 상태 체크리스트에 따라 신부 대기실 청결도를 확인할 수 있다.
 [음료 06-03-02] 웨딩 행사 전에 신부 대기실용 의자 준비 상태를 확인할 수 있다.
 [음료 06-03-03] 웨딩 행사 전에 신부 대기실용 거울 준비 상태를 확인할 수 있다.
 [음료 06-03-04] 식음료 서비스 매뉴얼이나 사내 규정에 따라 신부 대기실용 다과 및 음료를 준비할 수 있다.
 [음료 06-03-05] 청결 상태 점검 절차에 따라 신부 전용 화장실을 확인할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘신부 대기실 준비하기’ 학습 요소는 실습실 확보 등 교육 환경 여건 등에 따라 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능하도록 온오프라인 연계 수업의 진행을 고려할 수 있다.

라) 웨딩 장식 준비하기

- [음료 06-04-01] 웨딩 프로그램 일정에 따라 웨딩 무대를 준비할 수 있다.
 [음료 06-04-02] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 연회장에 주단을 준비할 수 있다.
 [음료 06-04-03] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 연회장에 주례 단상을 준비할 수 있다.
 [음료 06-04-04] 웨딩 프로그램 일정에 따라 조명 및 음향 장비를 준비할 수 있다.
 [음료 06-04-05] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 연회장에 포토 테이블을 준비할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘웨딩 장식 준비하기’ 학습 요소는 실습실 확보 등 교육 환경 여건 등에 따라 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능하도록 온오프라인 연계 수업의 진행을 고려할 수 있다.

마) 폐백실 장식하기

- [음료 06-05-01] 폐백실 체크리스트에 따라 교자상을 준비할 수 있다.
 [음료 06-05-02] 폐백실 체크리스트에 따라 병풍과 방석을 준비할 수 있다.
 [음료 06-05-03] 폐백실 체크리스트에 따라 돗자리와 원앙, 술잔 세트를 준비할 수 있다.
 [음료 06-05-04] 폐백실 체크리스트에 따라 활옷, 사모관대를 준비할 수 있다.
 [음료 06-05-05] 웨딩 일정에 따라 수모를 섭외할 수 있다.
 [음료 06-05-06] 웨딩 일정에 따라 준비된 폐백 음식을 확인할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘폐백실 장식하기’ 학습 요소는 실습실 확보 등 교육 환경 여건 등에 따라 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능하도록 온오프라인 연계 수업의 진행을 고려할 수 있다.

바) 웨딩 꽃 관리하기

- [음료 06-06-01] 웨딩 프로그램과 일정을 기준으로 사전에 고객과 꽃 장식을 협의할 수 있다.
 [음료 06-06-02] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 웨딩 장소에 테이블 꽃 장식을 확인할 수 있다.
 [음료 06-06-03] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 웨딩 당일 꽃 장식을 확인할 수 있다.
 [음료 06-06-04] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 신부 대기실 꽃 장식을 확인할 수 있다.
 [음료 06-06-05] 웨딩 장식 체크리스트에 따라 웨딩 행사 진행 전과 진행 후 화환을 관리할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘웨딩 꽃 관리하기’ 학습 요소는 실습실 확보 등 교육 환경 여건 등에 따라 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능하도록 온오프라인 연계 수업의 진행을 고려할 수 있다.

3. 교수·학습

가. 교수·학습 방향

- 1) '호텔 식음료 서비스 실무' 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 호텔 및 휴양 콘도미니엄, 리조트 등의 식음료 및 연회 부서의 직무 상황에서 요구하는 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운영한다.
 - 가) '호텔 식음료 서비스 실무' 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 문제 해결 능력과 의사소통 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) '호텔 식음료 서비스 실무' 교육과정에서 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 내용 영역과 필수 지식, 기능 등을 도출하고 이를 중심으로 교수·학습 활동을 계획한다.
 - 다) 각종 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.
- 2) '호텔 식음료 서비스 실무' 학습 과정에서 다양한 예제와 직간접적 경험 기회를 제공하여 학생들이 호텔 식음료 서비스 직무에 대해 흥미를 가질 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 호텔 식음료 및 연회 서비스에 사용되는 각종 비품, 장비, 기물 등을 사진 등으로 제시하여 그 용도를 학습할 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
 - 나) 호텔 식음료 및 연회 서비스에 사용되는 메뉴에 대한 학습을 위해 다양한 사례를 온라인 매체를 통해 조사하고 정리하여 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
- 3) '호텔 식음료 서비스 실무' 학습 과정에서 실험·실습을 통해 학생이 습득해야 할 기능이 무엇이고 이를 효과적으로 습득하는 방법이 무엇인가에 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 호텔 식음료 및 연회 서비스의 부서별 대고객 서비스 업무를 실습할 수 있도록 모듈별 활동을 통해 서비스 상황에 대한 시나리오를 작성하게 하고 이를 역할 연기로 제시하게 하여 학생의 참여 동기를 높일 수 있는 교수·학습을 계획한다.
 - 나) 식음료 서비스에 사용되는 장비와 도구를 활용하는 실습에서는 안전 수칙 및 위생적인 사용법 등을 사전에 미리 설명하고 학생이 직접 실습하여 경험할 수 있도록 계획하고 운영한다.
- 4) '호텔 식음료 서비스 실무' 교과를 학습하는 과정에서 학생이 서비스인으로서 갖추어야 할 용모, 복장, 태도, 이미지 등 서비스업에 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 '관광 서비스' 교과와 연계

하여 교수·학습을 계획하고 운영한다.

- 5) 이 과목은 관광·레저 교과(군)의 전공 실무 과목으로, 서비스의 기초가 되는 ‘관광 서비스’ 및 ‘관광 영어’, ‘관광 일본어’, ‘관광 중국어’와 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘호텔 식음료 서비스 실무’ 과목은 호텔 식음료 부서의 직무를 이해하는 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식, 기술, 태도 등이 균형을 이루도록 계획하여야 하며, 특히 산업 현장과 연계되도록 하는 것이 필요하다.
- 2) 실험·실습 수업에서는 장비를 사용할 때 안전사고가 발생하지 않도록 주의하며, 식음료 서비스 시 준수하여야 할 위생 수칙 등에 대한 사항을 사전에 교육한다.
- 3) 학교 교육 환경에 따라 실습실 상황 및 실습 장비 미비 등의 사유로 직접 실습이 어려운 경우에는 학생들이 사진 및 동영상 등의 매체 및 인터넷, AR/VR 등 다양한 디지털 장비를 활용한 간접적인 경험을 할 수 있도록 교수·학습 방법을 계획하거나 산업 현장 체험 기회를 제공할 수 있도록 한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '호텔 식음료 서비스 실무' 평가는 교과 교육과정에서 제시한 교과 교육 목표와 성취기준을 고려하여 문제 해결 능력, 의사소통 역량을 갖추었는지에 대한 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) '호텔 식음료 서비스 실무' 평가 과정에서 각 학습 영역별로 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고 관련된 여러 사례를 스스로 탐색하며 이를 통해 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는지를 평가한다.
- 3) 각 학습 영역의 학습 과정에서 개념 이해를 돕기 위해 견학, 사례 조사 발표, 동영상 자료 활용 등을 통해 직간접적으로 경험할 수 있게 한다. 이 과정에서 조사 보고서 작성 등의 평가 방법을 고려하여 적용할 수 있다.
- 4) '호텔 식음료 서비스 실무'의 학습 과정에서 학생이 서비스업에 대해 바람직한 태도를 가지고 있는지 평가하도록 한다.
- 5) '호텔 식음료 서비스 실무'의 평가 과정에서 각 내용 영역에서 제시된 지식, 기술, 태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 하며, 특정 내용에 치우치지 않도록 한다.
- 6) '호텔 식음료 서비스 실무'의 평가는 서술형 평가와 실습 평가를 병행하여 진행하도록 하며, 수행 내용에 따라 역할 연기, 평가자 질문, 평가자 체크리스트, 문제 해결 시나리오, 작업장 평가 등의 평가 방법 중 수행 능력 평가에 적합한 사항을 평가 계획서에 의해 계획한 후 이에 따라 평가한다.
- 7) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 보충 학습을 진행할 수 있는 과제를 제시하고 이에 따른 수행을 개별적으로 피드백 하여 준다.
- 8) '호텔 식음료 서비스 실무'의 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발 및 개별 지도, 최소 성취수준에 미도달한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.
- 9) '호텔 식음료 서비스 실무' 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘호텔 레스토랑 서비스’는 기물 준비, 테이블 세팅, 테이블 재정리에 대한 사항은 테스트용 메뉴를 제시하고 이에 맞는 수행을 하는지 평가자 체크리스트 방법으로 평가하며, 고객 예약 응대, 고객 영접, 메뉴 추천, 메뉴 주문받기, 음식 제공, 고객 환송의 서비스 동작은 각 상황에 대한 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다.
- 2) ‘호텔 음료 서비스’는 음료 준비, 음료 기물 준비, 부재료 준비, 음료 제조, 음료 제공, 음료 재고 관리의 각 상황에 대한 시나리오를 제시하여 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 커피와 칵테일 등의 음료 제조에 대한 사항은 실습 수행 및 실습 결과물에 대한 사항을 평가자 체크리스트 방법으로 평가한다. 또한 음료에 대한 지식을 지필평가나 평가자 질문에 따른 구술 평가 방법으로 평가한다.
- 3) ‘식음료 업장 운영’에서 시설물 점검, 업장 정리 정돈, 영업 마감에 대한 사항은 실습실에서 진행할 수 있는 상황을 제시하고, 작업장 평가 방법이나 평가자 체크리스트 방법을 통해 평가한다. 위생 점검, 운영 자금 관리, 예약 현황 파악, 식음료 이용 요금 계산의 경우 각 상황에 대한 시나리오를 제시하여 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다.
- 4) ‘연회 예약 상담’은 연회 고객 문의 응대, 고객 정보 확인, 행사 일정 확인, 예약 현황 점검, 연회 행사 특성 확인, 연회 행사 유치 제안서 작성, 연회 행사 계약서 작성의 각 상황에 대한 시나리오를 제시하여 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 연회 행사 유치 제안서 작성, 연회 행사 계약서 작성의 평가는 지필평가, 혹은 포트폴리오를 통해 평가하는 방법을 추가할 수 있다.
- 5) ‘연회 행사 진행’은 연회장 청결도 확인, 연회 행사 현장 인원 당일 교육, 행사 인원 배치, 행사 테이블 세팅, 식음료 서비스 제공, 행사 고객 응대의 각 상황에 대한 시나리오를 제시하여 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 연회 행사 진행에 필요한 지식의 평가를 위해 지필평가나 평가자 질문에 따른 구술 평가 방법을 추가할 수 있다.
- 6) ‘웨딩 행사 진행’은 웨딩 프로그램 협의, 웨딩 플래너와 정보 공유, 신부 대기실 준비, 웨딩 장식 준비, 폐백실 장식, 웨딩 꽃 관리의 상황에 대해 시나리오를 제시하여 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가하거나, 실습 내용을 작업장 평가 방법을 통해 평가자가 관찰하여 평가한다.

2. 호텔 객실 서비스 실무

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘호텔 객실 서비스 실무’ 과목은 호텔 및 휴양 콘도미니엄, 리조트 등의 객실 및 현관에서 내외국인 고객에 대한 접객 서비스 능력을 기르기 위한 관광·레저 교과(군)의 전공 실무 과목이다. 최근 4차 산업 혁명 시대의 도래와 관광 현상의 다양화로 인해 호텔은 많은 환경의 변화를 경험하고 있으며, 외국인 및 비즈니스 관광객은 물론 라이프스타일의 변화에 따른 국내 레저 관광객의 증가로 호텔을 이용하는 고객층이 확대되고 있다. 이러한 변화하는 환경에 능동적으로 대처하고 실무를 능숙하게 할 수 있는 호텔 객실 서비스 종사자의 양성이 필요하다. 이 과목을 학습함으로써 실무 현장에서 요구되는 지식, 기술, 태도 등을 익혀 산업체 직무를 보다 효율적으로 수행할 수 있는 문제 해결 능력과 대인 관계 능력 및 의사소통 역량을 함양할 수 있다. 이 교과는 객실 예약 관리, 체크인, 체크아웃 정산, 도어 데스크, 벨 데스크, 컨시어지, 하우스키핑 관리에 대한 이론과 실습을 병행하여 지도할 수 있는 과목이다.

나. 목표

관광숙박업의 객실 및 현관에 이르는 각 분야별 서비스에 관한 지식, 기술, 태도를 습득하여 미래 사회가 요구하는 대고객 서비스 실무에 활용할 수 있다.

첫째, 호텔 객실 서비스 직무에 필요한 지식과 기술을 습득하여 호텔을 비롯한 관광숙박업의 객실을 이용하는 고객에게 필요한 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 호텔의 객실과 현관 서비스의 부서별 특징을 파악하고, 서비스에 필요한 기구 및 장비를 활용할 수 있다.

셋째, 객실 서비스 직무의 특성을 이해하고 다양한 서비스 상황에서 원활한 서비스를 제공할 수 있다.

넷째, 4차 산업 혁명 시대의 도래 및 변화하는 환경에 대응하여 주도적인 객실 서비스를 수행할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
객실 예약 관리	• 객실·부대시설 이용 정보 파악하기 • 예약 현황 확인하기 • 고객 이력과 기호 확인하기 • 예약 관련 자료 작성하기 • 예약 변경하기
체크인(Check In)	• 체크인 준비하기 • 고객 응대하기 • 등록 카드 작성하기 • 객실 키 발급 및 정보 제공하기 • 고객 정보 등록하기 • 단체 체크인하기
체크아웃(Check Out) 정산	• 투숙객 정보 확인하기 • 최종 내역 계산하기 • 현금 지급(Paid Out) 처리하기 • 환전 업무 하기 • 환송하기 • 정산(Cashier) 마감하기
도어 데스크	• 현관 환영 및 환송하기 • VIP 고객 도착 알려 주기 • 발렛 차량 호출하기 • 택시 호출하기 • 고객 수하물 전달하기
벨 데스크	• 수하물 운반하기 • 프런트 데스크 안내하기 • 객실 안내하기 • 대여 서비스 제공하기 • 외부 물품 전달하기 • 고객 물품 보관하기
컨시어지(Concierge)	• 요청 정보 제공하기 • 예약 대행하기 • 고객 요청 차량 배차 관리하기 • 셔틀버스 관리하기 • 우편물 관리하기
하우스키핑 관리	• 호텔 세탁물류 관리하기 • 객실 정비·점검하기 • 객실 오더(Order) 처리하기 • 공용(Public) 부분 정비하기 • 호텔 습득물 처리하기(Lost & Found) • 객실 관리 업무 보고서 작성하기

나. 성취기준

1) 객실 예약 관리

가) 객실·부대시설 이용 정보 파악하기

- [객실 01-01-01] 호텔의 객실 유형(위치, 평수, 타입 등)에 따라 객실 및 부대시설 정보를 구분하여 파악할 수 있다.
- [객실 01-01-02] 객실 요금 종류(공표 요금, 특별 요금, 계약 요금 등)에 따라 마켓별 요금을 구분하여 적용할 수 있다.
- [객실 01-01-03] 객실 판매 촉진 전략에 따라 패키지나 프로모션 상품을 파악하여 상담 및 판매할 수 있다.
- [객실 01-01-04] 당일에 적용된 적정 요금 BAR(Best Available Rate)에 따라 고객에게 객실 상품을 설명할 수 있다.
- [객실 01-01-05] 부대시설의 종류와 이용 안내를 위해 호텔 정보를 파악할 수 있다.
- [객실 01-01-06] 고객에게 다양한 정보 제공을 위해 호텔 주변의 정보(관광, 쇼핑, 식당, 극장, 공연 등)를 조사하여 안내문을 작성할 수 있다.

나) 예약 현황 확인하기

- [객실 01-02-01] 호텔 예약 시스템을 기반으로 예약 가능한 객실 현황을 파악할 수 있다.
- [객실 01-02-02] 당일 점유율에 따라 적정 객실 요금 BAR(Best Available Rate)를 제시할 수 있다.
- [객실 01-02-03] 객실 예약 초과 상황 발생 시 예약 처리 규정에 따라 객실 종류를 조정할 수 있다.
- [객실 01-02-04] 전화, 팩스, 온라인 (CRS, GDS, 홈페이지), OTA 등의 예약경로를 통해 멤버십 여부와 예약을 확인할 수 있다.
- [객실 01-02-05] 취소율과 노쇼(No-Show)율의 결정에 따라 초과 예약을 받을 수 있다.

다) 고객 이력과 기호 확인하기

- [객실 01-03-01] 고객정보를 통해 선호하는 객실(금연, 전망, 장애인 등) 및 취향을 파악할 수 있다.
- [객실 01-03-02] 고객 요청에 따라 차별화(침구류, 가습기, 공기청정기 등)된 서비스를 제공할 수 있다.
- [객실 01-03-03] 고객의 특별한 요청 사항에 따라 해당 서비스(Early Check-In, Late Check-Out 등)를 제공할 수 있다.
- [객실 01-03-04] 고객 정보의 관리를 통해 기존 이력 사항을 수정 또는 보완 할 수 있다.
- [객실 01-03-05] 수정된 정보를 기반으로 고객 데이터를 확보할 수 있다.

라) 예약 관련 자료 작성하기

- [객실 01-04-01] 예약카드 작성을 통해 투숙정보(도착, 출발 일자, 객실 타입, 요금, 지불 방법, 요구 사항 등)를 작성할 수 있다.
- [객실 01-04-02] 작성된 예약카드를 통해 고객정보를 재확인할 수 있다.
- [객실 01-04-03] 예약된 객실을 보증하기 위해 고객에게 예약보증금(현금입금, 신용카드 등)을 요청할 수 있다.
- [객실 01-04-04] 시스템에 입력된 고객예약 사항을 기반으로 예약 슬립을 작성할 수 있다.
- [객실 01-04-05] 고객에게 최종예약 확인 시 예약 번호, 담당 직원의 이름을 안내할 수 있다.

마) 예약 변경하기

- [객실 01-05-01] 고객의 요청에 따라 예약 변경 또는 취소가 가능한지 먼저 확인할 수 있다.
- [객실 01-05-02] 고객의 예약 변경 또는 취소 시 사유를 확인할 수 있다.
- [객실 01-05-03] 예약 규정에 따라 취소수수료(Cancellation Charge) 지불에 관한 안내를 할 수 있다.
- [객실 01-05-04] 고객과의 재확인을 통하여 예약사항을 변경할 수 있다.
- [객실 01-05-05] 예약 변경 시 변경된 사항을 시스템에 입력하고 고객에게 메일, 팩스, 유선 등으로 확인서를 제공할 수 있다.

2) 체크 인(Check In)

가) 체크 인 준비하기

- [객실 02-01-01] 객실 운영 프로그램의 투숙현황에 따라 체크 인 업무를 준비할 수 있다.
- [객실 02-01-02] 로그 북(업무일지)을 통해 공지 내용을 확인하고, 원활한 업무를 수행할 수 있다.
- [객실 02-01-03] 도착 고객 리스트(Arrival List)를 통해 체크 인 고객 정보를 확인하고, 객실을 준비할 수 있다.
- [객실 02-01-04] 체크 인 고객의 사전정보(조식 및 부대시설 이용, 공항 픽업 등)를 통해 고객의 요청 사항을 관련 부서와 확인할 수 있다.
- [객실 02-01-05] 고객 이력 정보에 따라 선호하는 객실을 미리 배정할 수 있다.

나) 고객 응대하기

- [객실 02-02-01] 따뜻한 미소로 고객을 환영하고, 고객의 예약정보를 확인할 수 있다.
- [객실 02-02-02] 고객의 요청에 따라 예약정보를 변경 또는 추가할 수 있다.
- [객실 02-02-03] 예약 없이 방문하는 고객은 호텔의 객실사정에 따라 공표요금을 제시할 수 있다.
- [객실 02-02-04] 전화 응대 시, 고객에게 신뢰를 얻을 수 있는 어조로 응대하며 중요한 내용은 반복 확인한 후 메모할 수 있다.

다) 등록 카드 작성하기

- [객실 02-03-01] 고객 등록카드 작성 절차에 따라 고객의 성명, 주소, 연락처(이메일, 전화, 팩스), 생년월일, 여권번호, 국적 등을 정확하게 작성할 수 있다.
- [객실 02-03-02] 개인정보보호법에 따라 고객에게 등록카드 내용을 설명하고, 서명을 요청할 수 있다.
- [객실 02-03-03] 숙박 이용 약관에 근거하여 고객에게 투숙 관련한 약관을 설명할 수 있다.
- [객실 02-03-04] 객실 요금에 대한 지불 보증을 위해 고객에게 신용카드나 현금(예치금) 등을 요청할 수 있다.
- [객실 02-03-05] 객실 요금 공지지침에 따라 고객에게 정확한 객실 요금을 확인시켜주고, 객실 이용정보를 설명할 수 있다.

라) 객실 키 발급 및 정보 제공하기

- [객실 02-04-01] 객실 키 발급 시, 키홀더에 객실번호를 정확하게 기록하고 고객에게 전달할 수 있다.
- [객실 02-04-02] 키 발급 규정에 의거하여 객실 키는 투숙 인원수에 맞게 준비할 수 있다.
- [객실 02-04-03] 객실정보 제공을 위해 고객에게 객실 키 사용 방법과 반납에 대해 설명할 수 있다.
- [객실 02-04-04] 객실정보와 호텔 이용정보를 파악함에 따라 고객에게 정확한 정보를 전달할 수 있다.
- [객실 02-04-05] 귀중품 보관규정에 따라 고객에게 안전금고(Safety Deposit Box) 이용방법에 대하여 설명할 수 있다.
- [객실 02-04-06] 벨맨에게 객실 키를 건네주고, 고객을 객실로 안내하도록 요청할 수 있다.

마) 고객 정보 등록하기

- [객실 02-05-01] 고객정보보호법에 따라서 고객정보를 호텔 운영 시스템에 정확하게 등록할 수 있다.
- [객실 02-05-02] 호텔 운영 시스템을 통해 등록카드에 기재된 고객정보 사항을 입력할 수 있다.
- [객실 02-05-03] 새로운 고객정보는 고객 기호카드에 추가로 기재하고 시스템에 업데이트할 수 있다.
- [객실 02-05-04] 고객의 정보를 통해 특별한 서비스(생일, 기념일, 케이크 서비스, 무료 어메니티)를 제공할 수 있다.
- [객실 02-05-05] 고객 등록정보를 활용하여 재방문 고객의 사전 인지 자료로 활용할 수 있다.

바) 단체 체크인 하기

- [객실 02-06-01] 단체고객 리스트에 따라 객실을 미리 배정하여 신속한 체크인을 준비할 수 있다.
- [객실 02-06-02] 단체고객 체크인 시 요청에 따라 전용 데스크를 설치하여 운영할 수 있다.
- [객실 02-06-03] 단체고객 요청에 따라 특정 요구 사항을 미리 파악하여 조치할 수 있다.
- [객실 02-06-04] 체크인 시 규정에 따라 여행사나 주최 측으로부터 지불 보증금(예치금) 및 서명을 받고 즉시 객실로 안내할 수 있다.
- [객실 02-06-05] 체크인 시 정보 제공지침에 따라 식음료업장 및 부대시설 이용 등에 대한 안내를 할 수 있다.

3) 체크아웃(Check Out) 정산

가) 투숙객 정보 확인하기

- [객실 03-01-01] 고객이 객실 키를 반납함에 따라 체크 아웃하는 고객을 인지하고 응대할 수 있다.
- [객실 03-01-02] 객실 번호, 고객이름, 객실 키 등을 통해 고객의 정보를 확인할 수 있다.
- [객실 03-01-03] 시스템을 기반으로 투숙 고객의 정보를 확인 할 수 있다.
- [객실 03-01-04] 등록카드를 통해 고객의 정보를 확인할 수 있다.

나) 최종 내역 계산하기

- [객실 03-02-01] 시스템의 기능(Comment, Remark, Alert, Trace)에 따라 결제 시 참고해야 할 사항을 미리 파악하여 다양한 결제 방법을 통해 최종 지불 처리 업무를 수행할 수 있다.
- [객실 03-02-02] 추가 내역 발생 시 시스템에 해당 항목과 고객확인을 통해 금액을 입력할 수 있다.
- [객실 03-02-03] 인터페이스 시스템 장애 시 각 업장에서 누락된 금액을 관련 부서에서 직접 추가할 수 있다.
- [객실 03-02-04] 사용 내역의 재확인과 시스템에 잘못 입력된 요금을 수정하기 위해 관련 부서와 확인하여 수정할 수 있다.
- [객실 03-02-05] 하이 밸런스(High Balance) 리포트 확인 또는 고객의 요청 시 체크 아웃 전에 사용한 금액을 중간에 정산할 수 있다.

다) 현금 지급(Paid Out) 처리하기

- [객실 03-03-01] 투숙객이 택시비, 이·미용 등 요금 지불을 위해 현금을 차용할 경우 현금 지급(Paid-Out) 규정에 따라 처리할 수 있다.
- [객실 03-03-02] 현금 지급(Paid-Out) 전표에 근거하여 투숙객에게 수수료를 청구할 수 있다.
- [객실 03-03-03] 현금 지급(Paid-Out) 전표에 기재된 고객의 서명을 통해 객실료에 추가하여 청구할 수 있다.
- [객실 03-03-04] 현금 지급(Paid-Out) 전표 규정에 따라 차용금에 대한 사유(택시 요금, 마사지, 미용실 등)를 전표에 기록할 수 있다.
- [객실 03-03-05] 호텔 규정에 따라 현금 지급(Paid-Out) 금액을 제한할 수 있다.

라) 환전 업무 하기

- [객실 03-04-01] 공시된 호텔 환전 환율에 따라 당일 환율을 게시할 수 있다.
- [객실 03-04-02] 고객의 요청에 따라 외국 통화나 여행자수표를 원화로 교환해줄 수 있다.
- [객실 03-04-03] 교환할 외국환의 위폐 여부는 위폐 감별기를 통해 확인할 수 있다.
- [객실 03-04-04] 환전 시 외국환 매각 증명서에 고객의 서명을 받아 보관할 수 있다.
- [객실 03-04-05] 캐셔(Cashier) 마감 시 당일의 환전 외국환은 모두 회계 관리부서로 입금하고 추후에 그 금액만큼 원화로 받을 수 있다.

마) 환송하기

- [객실 03-05-01] 최종 영수증 전달 시 고객의 피드백을 통해 호텔에 대한 전반적인 고객 만족도를 확인할 수 있다.
- [객실 03-05-02] 고객의 피드백에 따라 코멘트를 기록하고, 향후 개선 방안을 수립할 수 있다.
- [객실 03-05-03] 고객에게 편의를 제공하기 위해 교통편(공항 셔틀버스, 택시, 발렛 등)을 안내할 수 있다.
- [객실 03-05-04] 고객 요청 시 벨 데스크를 통해 수화물관리를 요청할 수 있다.
- [객실 03-05-05] 환송 시 고객에게 정중한 태도로 감사를 표하고 재방문을 유도할 수 있다.

바) 정산(Cashier) 마감하기

- [객실 03-06-01] 프론트 영업 자금(House Fund) 관리 규정에 의하여 준비된 금고의 시재액을 확인하고 상황에 따라 증액 운용할 수 있다.
- [객실 03-06-02] 프론트 영업 자금(House Fund) 내역을 확인하고 기록, 보관하여 조별(Shift) 인수인계할 수 있다.
- [객실 03-06-03] 조별 정산을 위해 캐셔(Cashier) 마감 리포트(현금, 신용카드, 후불, 환전 등)를 출력하여 점검 후 정산할 수 있다.
- [객실 03-06-04] 마감 리포트의 확인을 통해 누락되거나 잘못된 정산 내역을 수정할 수 있다.
- [객실 03-06-05] 호텔규정에 따라 회계 관리부서에 회계 처리를 위한 각종 문서를 전달하여 마감할 수 있다.

4) 도어 데스크

가) 현관 환영 및 환송하기

- [객실 04-01-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 호텔 현관에서 환영 및 환송 인사를 할 수 있다.
- [객실 04-01-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 출입을 위해 호텔 문을 열고 닫을 수 있다.
- [객실 04-01-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 수하물을 고객이 원하는 장소까지 운반할 수 있다.
- [객실 04-01-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 요청이 있을 때 호텔 내외부의 정보를 제공할 수 있다.
- [객실 04-01-05] 계절에 따라 실외 냉·난방기를 관리 운용할 수 있다.

나) VIP 고객 도착 알려 주기

- [객실 04-02-01] 호텔 운영 시스템에 따라 도착 예정인 VIP 고객의 정보를 확인할 수 있다.
- [객실 04-02-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 VIP 고객이 현관에 도착할 때 차량문이나 현관문을 열어주고 고객의 직함을 불러주며 인사할 수 있다.
- [객실 04-02-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 VIP 고객이 문을 통과하기 전에 유관 부서에 VIP 고객의 도착을 알릴 수 있다.
- [객실 04-02-04] VIP 고객의 특징을 파악하여 유관 부서 직원들과 공유할 수 있다.
- [객실 04-02-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 VIP 차량이 도착할 때 VIP 차량의 특징을 확인하고 기록할 수 있다.

다) 발렛 차량 호출하기

- [객실 04-03-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 발렛 차량 호출을 원하는 고객의 티켓을 요청하고 확인할 수 있다.
- [객실 04-03-02] 고객의 요청 사항에 따라 발렛 로그 북을 확인하고 발렛 담당 직원 또는 개인 차량 기사에게 발렛 차량을 호출할 수 있다.
- [객실 04-03-03] 호출된 차량의 도착 순서에 따라 고객에게 차량을 안내할 수 있다.
- [객실 04-03-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 차량 호출 시 대기 장소가 붐비지 않게 호출 간격을 유지할 수 있다.

라) 택시 호출하기

- [객실 04-04-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 원하는 택시의 종류를 확인한 후 택시의 대기 유무에 따라 해당 종류의 택시를 입구로 호출할 수 있다.
- [객실 04-04-02] 택시 호출을 원하는 고객의 요청에 따라 목적지를 확인하고 택시를 호출하여 대기시킨 후 택시 기사에게 고객의 행선지를 전달할 수 있다.
- [객실 04-04-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 택시에 완전히 탑승하거나 하차한 것을 확인하고 택시 문을 열고 닫을 수 있다.
- [객실 04-04-04] 목적지까지의 거리와 택시 요금 체계를 기반으로 택시 탑승 시 목적지까지 소요 시간과 요금을 고객에게 알려줄 수 있다.
- [객실 04-04-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 택시를 이용할 때 호텔 명함을 전달하고 돌아오는 길에 호텔 명함을 사용할 것을 설명할 수 있다.
- [객실 04-04-06] 택시 호출 방법을 선택하여 전화 또는 앱을 통해 택시를 호출할 수 있다.

마) 고객 수하물 전달하기

- [객실 04-05-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 호텔 현관에 도착했을 때 고객의 수하물을 벨 데스크 직원에게 전달할 수 있다.
- [객실 04-05-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 수하물 개수와 종류를 고객과 확인할 수 있다.
- [객실 04-05-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 차량에서 고객이 하차할 때 차량 안에 수하물이 남아 있는지 여부를 다시 확인할 수 있다.
- [객실 04-05-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 현관이 혼잡할 시 고객의 수하물을 확인하고 섞이지 않게 구분할 수 있다.
- [객실 04-05-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 단체 고객 수하물 보관 시 망이나 줄을 이용하여 묶고 별도로 관리할 수 있다.

5) 벨 데스크

가) 수하물 운반하기

- [객실 05-01-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 수하물 운반 의사에 따라 운반 수단을 결정 할 수 있다.
- [객실 05-01-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 수하물을 싣고 원하는 장소까지 운반할 수 있다.
- [객실 05-01-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 객실 수하물 전달 순서를 고려하여 수하물을 정리할 수 있다.
- [객실 05-01-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 체크 인을 마친 고객의 수하물을 받아 개수를 확인하고 고객의 객실 번호를 확인할 수 있다.
- [객실 05-01-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 수하물을 바로 전달할 수 없을 경우 객실 번호를 확인하고 수하물 표에 개수를 표기할 수 있다.
- [객실 05-01-06] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 체크 아웃을 원하는 고객의 요청에 따라 고객의 수하물을 객실에서 원하는 장소까지 운반할 수 있다.

나) 프런트 데스크 안내하기

- [객실 05-02-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객을 프런트 데스크로 안내할 수 있다.
- [객실 05-02-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 요청 사항이 있을 경우 프런트 데스크에 요청 사항을 전달할 수 있다.
- [객실 05-02-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 체크인 고객의 객실 번호를 확인할 수 있다.
- [객실 05-02-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 프런트 데스크가 붐빌 경우 고객에게 대기할 공간을 안내할 수 있다.

다) 객실 안내하기

- [객실 05-03-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 객실 번호를 확인하여 객실 층, 위치, 종류를 구별하고 방향을 안내할 수 있다.
- [객실 05-03-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 편의와 안전을 위해 엘리베이터의 위치와 비상구의 위치를 숙지하고 고객에게 안내할 수 있다.
- [객실 05-03-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객과 함께 엘리베이터를 이용할 때 엘리베이터 문이 닫히지 않게 조작하고 고객을 안내할 수 있다.
- [객실 05-03-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 엘리베이터 이용 방법과 객실 문 개폐 방법을 설명할 수 있다.
- [객실 05-03-05] 고객의 요청에 따라 고객이 원하는 위치에 수하물을 배치하고 객실의 시설 및 비품 이용 방법을 고객에게 설명할 수 있다.

라) 대여 서비스 제공하기

- [객실 05-04-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 호텔 대여 품목과 재고 수량을 파악 할 수 있다.
- [객실 05-04-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 객실 번호를 확인하고 고객에게 대여품을 대여할 수 있다.
- [객실 05-04-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 대여품 관리대장을 작성할 수 있다.
- [객실 05-04-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 대여품 사용법을 설명할 수 있다.
- [객실 05-04-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 대여품 반납 받을 때 상태를 확인하고 보관할 수 있다.

마) 외부 물품 전달하기

- [객실 05-05-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 외부 물품 수령 시 수령자, 주소, 연락처를 확인하고 호텔 운영 시스템에 정보를 입력하여 고객에게 물품 전달 메시지를 남길 수 있다.
- [객실 05-05-02] 호텔 운영 시스템을 활용하여 투숙객의 재실 여부를 확인하고 물품을 전달한 후 로그 북에 기록할 수 있다.
- [객실 05-05-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 물품 수령자가 투숙객이 아닐 경우 발송인 혹은 수령인 연락처를 확인하여 처리할 수 있다.
- [객실 05-05-04] 호텔 운영 시스템을 활용하여 객실로 전달될 메시지를 확인한 후 전달하고 로그 북에 기록할 수 있다.
- [객실 05-05-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 요청한 신문을 지정 시간에 객실로 배달할 수 있다.

바) 고객 물품 보관하기

- [객실 05-06-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 물품 보관 요청을 로그 북에 기록할 수 있다.
- [객실 05-06-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 보관한 물품에 대하여 고객에게 보관증을 발급할 수 있다.
- [객실 05-06-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 특별 보관이 필요한 물품일 경우 물품을 별도의 장소에 보관할 수 있도록 구분할 수 있다.
- [객실 05-06-04] 고객보다 수하물이 먼저 도착할 경우 로그 북에 기록하고 호텔 운영 시스템에 수하물 수령 기록을 입력할 수 있다.
- [객실 05-06-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 보관된 물품을 요청할 경우 보관증을 확인하고 고객에게 물품을 전달 할 수 있다.
- [객실 05-06-06] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 대리인이 물건을 수령할 시 고객 본인에게 연락하여 대리 수령하는 사람의 신분을 확인하고 물품을 전달할 수 있다.

6) 컨시어지(Concierge)

가) 요청 정보 제공하기

- [객실 06-01-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 호텔 내부의 서비스, 객실, 부대시설을 설명할 수 있다.
- [객실 06-01-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 문의할 때 호텔 내 모임 및 행사 정보를 제공할 수 있다.
- [객실 06-01-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객에게 호텔 외부의 관광지, 여행정보, 음식점, 교통편, 공연정보 등을 설명할 수 있다.
- [객실 06-01-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 요청이 있을 시 호텔 주변 정보에 관한 안내서와 지도를 기반으로 정보를 제공할 수 있다.
- [객실 06-01-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 숙지되지 않은 정보 제공을 요청받을 경우 인터넷과 모바일(mobile)을 활용하여 정보를 확인하고 그 내용을 전달할 수 있다.

나) 예약 대행하기

- [객실 06-02-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 호텔 내부의 서비스, 객실, 부대시설 예약 및 확인을 대행할 수 있다.
- [객실 06-02-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 호텔 외부의 관광지, 음식점, 교통편, 공연장 예약 및 확인을 대행할 수 있다.
- [객실 06-02-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객을 대리하여 예약, 확인, 취소, 변경할 수 있다.
- [객실 06-02-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객이 요구할 때 예약에 대한 확인증 또는 예약증을 출력하여 제공할 수 있다.

다) 고객 요청 차량 배차 관리하기

- [객실 06-03-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객 요청 시 차량 배차에 관한 정보를 제공할 수 있다.
- [객실 06-03-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 픽업(pick-up) 및 센딩(sending) 배차 시간을 확인할 수 있다.
- [객실 06-03-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객 탑승 인원수, 날짜, 목적지를 기준으로 차량 종류를 결정할 수 있다.
- [객실 06-03-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 배차 현황을 확인하고 차량 배차 일정과 차량 기사 인력을 조정할 수 있다.
- [객실 06-03-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 일별 차량 배차 현황을 차량 배차 관리 대장에 기록할 수 있다.

라) 셔틀버스 관리하기

- [객실 06-04-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 셔틀 버스 이용 고객을 예측하여 셔틀버스를 배치할 수 있다.
- [객실 06-04-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 배차 주기를 결정하여 운전자의 운행 일정을 관리할 수 있다.
- [객실 06-04-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 셔틀버스 운행 일정과 운행 장소를 운전자에게 사전에 전달하고 정상적인 운행 여부를 확인할 수 있다.
- [객실 06-04-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 배차 관리 대장을 기반으로 유관부서에 셔틀버스 운행 일정을 전달 할 수 있다
- [객실 06-04-05] 셔틀버스 이용 고객의 문의에 따라 셔틀버스 운행 일정 및 운임 정보를 제공할 수 있다.

마) 우편물 관리하기

- [객실 06-05-01] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 고객의 우편물 발송 요청 정보를 로그 북에 기록하고 유관 부서로 전달할 수 있다.
- [객실 06-05-02] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 우편 발송 신청 서류를 고객에게 전달하고 설명할 수 있다.
- [객실 06-05-03] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 우편물 발송 요금을 고객에게 설명하고 발생된 요금을 프런트 데스크에 청구 요청할 수 있다.
- [객실 06-05-04] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 수신자 부담 우편물이 도착했을 때 고객에게 연락을 취해 물품 수령 의사를 확인할 수 있다.
- [객실 06-05-05] 고객 서비스 매뉴얼에 따라 수신 고객이 부재중일 때 고객에게 전달될 우편물을 우편물 관리 대장에 기록하고 보관할 수 있다.

7) 하우스키핑 관리

가) 호텔 세탁물류 관리하기

- [객실 07-01-01] 고객 세탁물 종류 및 제공 서비스의 방식에 따라 접수하여 처리할 수 있다.
- [객실 07-01-02] 완료된 세탁물은 고객이 기재한 세탁물 슬립(세탁물 의뢰전표) 확인을 통해 요청 수량이 정확한지 확인 후 고객에게 전달할 수 있다.
- [객실 07-01-03] 효과적인 유니폼관리를 위하여 절차에 따라 유니폼의 적정 보유량과 주문량을 확인하고 관리할 수 있다.
- [객실 07-01-04] 리넨 접수 절차에 따라 리넨류를 종류별로 분리수거하여 정확한 수량 파악 후 세탁부서에 접수하여 처리할 수 있다.
- [객실 07-01-05] 각종 리넨류의 손상과 세탁 여부에 따라 보관, 재세탁 또는 폐기 처분하고 이를 보고, 문서화 할 수 있다.

나) 객실 정비·점검하기

- [객실 07-02-01] 정비 매뉴얼 순서에 따라 객실을 정비하고 판매 가능하도록 할 수 있다.
- [객실 07-02-02] 객실점검표(Room Inspection Check List)에 근거하여 객실의 청소 상태 확인, 설치물(비품, 소모품)과 가구 집기를 판매 가능 상태로 상품화할 수 있다.
- [객실 07-02-03] 턴다운 서비스 매뉴얼에 따라 침구류정돈, 슬리퍼, 어메니티 세팅 등을 실시할 수 있다.
- [객실 07-02-04] 미니바 수익 향상을 위해 물품의 세팅 및 판매 등의 업무를 수행할 수 있다.
- [객실 07-02-05] 객실용품 재고관리목록(Inventory Check List)을 기준으로 품목별, 종류별 물품을 파악하여 보충할 물품을 운영, 관리할 수 있다.
- [객실 07-02-06] 객실 시설 점검표에 따라 인테리어 유지 보수가 필요한 부분의 수리, 교체를 요청할 수 있다.

다) 객실 오더(Order) 처리하기

- [객실 07-03-01] 고객의 요청 시 필요 사항을 신속하게 접수하여 처리할 수 있다.
- [객실 07-03-02] 요청 사항의 접수 및 해결 여부를 로그 북(Log Book)에 기록하여 인수·인계할 수 있다.
- [객실 07-03-03] 호텔정보 시스템의 고객 선호도 정보(Preference)를 통해 고객 취향에 맞게 투숙 전에 준비할 수 있다.
- [객실 07-03-04] 고객과의 피드백을 통해 고객 요청 사항이 해결되었는지를 확인할 수 있다.
- [객실 07-03-05] 객실에 대한 문제점이 발견되었을 시 각 관련 부서와 공유하여 해결할 수 있다.

라) 공용(Public) 부분 정비하기

- [객실 07-04-01] 공공장소 정비 매뉴얼에 근거하여 청결 유지와 정리정돈을 할 수 있다.
- [객실 07-04-02] 청소 실행 점검표를 확인하여 청결한 공용시설을 유지할 수 있다.
- [객실 07-04-03] 공용부분 청결 유지 관리 기준에 따라 수시 점검을 통해 정비할 수 있다.
- [객실 07-04-04] 청결관리 원칙에 따라 청소용품은 고객에게 노출되지 않는 지정된 장소에 보관할 수 있다.
- [객실 07-04-05] 고객안전 수칙에 따라 청소 구역은 폴대 또는 바리케이드 등으로 표시하여 고객에게 안내할 수 있다.

마) 호텔 습득물 처리하기(Lost & Found)

- [객실 07-05-01] 호텔 약관의 습득물 관리규정을 기준으로 객실 및 영업장, 공공지역 등 호텔 전반의 습득물을 관리할 수 있다.
- [객실 07-05-02] 호텔 습득물 처리규정에 따라 습득물은 귀중품, 일반용품, 부패물품 등으로 분류하여 보관 및 처리할 수 있다.
- [객실 07-05-03] 호텔 습득물 처리규정에 따라 습득된 날짜, 장소, 물품 종류, 습득자 등의 일반 사항을 기록하여 문서화할 수 있다.
- [객실 07-05-04] 고객의 성명, 주소, 연락처 등의 고객정보를 알고 있을 때, 고객과 연락을 취해 전달할 수 있다.
- [객실 07-05-05] 호텔 습득물처리 규정에 따라 고객이 확인된 물품은 반환 또는 우편, 택배로 송부할 수 있다.
- [객실 07-05-06] 습득물 처리 규정에 근거하여 일정기간 보관 후 주인이 나타나지 않는 일반용품은 습득자에게 반환하거나 사회 공헌에 사용할 수 있다.
- [객실 07-05-07] 귀중품 및 현금의 처리는 지정된 문서를 작성하여 일정 기간 프런트 금고에 보관하거나 경찰서에 신고하여 처리할 수 있다.

바) 객실 관리 업무 보고서 작성하기

- [객실 07-06-01] 보고서 작성지침에 따라 하우스키핑 업무의 일별, 주별, 월별, 분기별, 연말 보고서를 작성할 수 있다.
- [객실 07-06-02] 재고 파악 보고서 작성을 통해 미니바, 리넨, 고객용품의 현황을 파악할 수 있다.
- [객실 07-06-03] 손·망실 보고서 작성을 통해 객실 용품의 관리 현황과 개선 대책을 수행할 수 있다.
- [객실 07-06-04] O.O.O(Out Of Order) 보고서 작성을 통해 객실 점검을 위한 현황을 파악할 수 있다.
- [객실 07-06-05] O.O.O(Out Of Order) 보고서의 판매 불가능한 이유 및 항목 파악을 통해 신속히 보수가 가능하도록 할 수 있다.
- [객실 07-06-06] 하우스키핑 비용 산출 보고서 작성을 통해 원가관리 업무를 수행할 수 있다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) '호텔 객실 서비스 실무' 교육과정에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 호텔 및 휴양 콘도미니엄, 리조트 등의 객실 및 현관의 직무 상황에서 요구하는 역량을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운영한다.
 - 가) '호텔 객실 서비스 실무' 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 문제 해결 능력과 대인 관계 능력, 의사소통 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) '호텔 객실 서비스 실무' 교육과정에서 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 내용 영역과 필수 지식, 기능 등을 도출하고 이를 중심으로 교수·학습 활동을 계획한다.
 - 다) 호텔 객실 부서에서 활용하는 PMS(Property Management System) 운영이 가능한지 파악하고, 학교의 교육 환경에 따라 디지털 활용 정도를 조절하여 교수·학습 활동을 계획하여 운영한다.
- 2) '호텔 객실 서비스 실무' 학습 과정에서 호텔 객실 서비스 직무에 대해 흥미를 가질 수 있도록 다양한 호텔 상품에 대한 안내 및 객실 서비스 사례 등을 제공하여 학생들이 직간접적 직무 경험을 할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 호텔 객실 부서의 각 직무별 역할을 파악하고, 호텔 상품에 대한 정보를 쉽게 설명할 수 있도록 모듈별 활동을 통해 자료를 조사하고 정리하여 학습할 수 있도록 계획한다.
 - 나) 호텔 객실 부서에서 사용하는 전문 용어를 설명하고, 약어가 의미하는 것을 스스로 파악할 수 있도록 인터넷 등을 활용하여 검색하여 조사하고 정리하여 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
 - 다) 호텔 객실의 형태와 구조에 관한 정보를 사진, 동영상 등을 통해 자료로 제시하여 직간접적으로 경험할 수 있는 교수·학습을 운영한다. 또한 학생이 스스로 파악할 수 있도록 다양한 디지털 장비를 활용하여 조사하고 정리하여 학습할 수 있는 방안을 계획한다.
- 3) '호텔 객실 서비스 실무' 학습 과정에서 실험·실습을 통해 학생이 습득해야 할 기능이 무엇이고, 이를 효과적으로 습득하는 방법이 무엇인가에 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 객실 및 현관 서비스의 부서별 대고객 서비스 업무를 실습할 수 있도록 모듈 활동을 통해 서비스 상황에 대한 시나리오를 작성하게 하고 이를 역할 연기로 제시하게 하여 학생의 참여 동기를 높일 수 있는 교수·학습을 계획한다.

- 나) 하우스키핑 정비의 절차와 안전 수칙 및 요령 등을 사전에 미리 설명하고 학생이 직접 실습하여 경험하거나 관련된 문서를 작성할 수 있도록 계획하고 운영한다. 학교 교육 환경에 따라 실습실 활용 및 실습 장비의 미비 등 직접 실습이 어려운 경우에는 학생들이 사진 및 동영상 등의 매체를 활용하거나 AR/VR 등의 디지털 장비를 활용하여 간접적인 경험을 할 수 있도록 교수·학습 방법을 계획한다.
 - 다) 호텔 PMS의 학습을 통해 이론으로 학습했던 객실 서비스의 프로세스를 경험할 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
 - 라) 교사는 호텔 객실 부서에서 일어날 수 있는 다양한 서비스 사례를 바탕으로 하여 서비스 실무를 간접적으로 체험할 수 있는 역할 연기 형태의 수업을 계획하고 운영한다.
- 4) ‘호텔 객실 서비스 실무’ 교과를 학습하는 과정에서 학생이 서비스업에 바람직한 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 5) 이 과목은 관광·레저 교과(군)의 전공 실무 과목으로, 서비스의 기초가 되는 ‘관광 서비스’ 및 ‘관광 영어(일본어, 중국어)’와 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘호텔 객실 서비스 실무’ 과목은 호텔 객실 부서의 직무를 이해하는 기초가 되는 과목이므로 교수·학습 과정에서 지식, 기술, 태도 등이 균형을 이루도록 계획하여야 하며, 특히 산업 현장과 연계되도록 하는 것이 필요하다.
- 2) 실험·실습 수업에서는 장비를 사용할 때 안전사고가 발생하지 않도록 사전 교육을 충분히 실시한다.
- 3) 교육 환경에 따라 호텔 PMS가 구비되지 않은 경우에는 객실 예약 및 체크인/체크아웃 관련 문서를 통해서 실습을 운영한다.
- 4) 학교 교육 환경에 따라 실습실 상황 및 실습 장비의 미비 등의 사유로 직접 실습이 어려운 경우에는 학생들이 사진 및 동영상 등의 매체를 활용한 간접적인 경험을 할 수 있도록 교수·학습 방법을 계획하거나, 산업 현장 체험 기회를 제공할 수 있도록 한다.
- 5) 객실 서비스 실습 상황에서 감염병 등 비상 상황에 대비한 행동 요령 및 위생적인 서비스를 제공하기 위한 주의 사항 등을 추가하여 학습할 수 있도록 계획한다.
- 6) 실험·실습 수업을 통해 향후 직업인으로서 갖추어야 할 소양인 직업 윤리를 함양할 수 있도록 학습 계획을 수립한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘호텔 객실 서비스 실무’ 평가는 교과 교육과정에서 제시한 교과 교육 목표와 성취기준을 고려하여 문제 해결 능력, 대인 관계 능력 및 의사소통 역량을 갖추었는지에 대한 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) ‘호텔 객실 서비스 실무’ 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고, 관련된 여러 사례를 스스로 탐색하며, 이를 통해 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는지를 평가한다.
- 3) 각 학습 영역의 학습 과정에서 개념 이해를 돕기 위해 견학, 사례 조사 발표, 동영상 자료 활용 등을 통해 직간접적으로 경험할 수 있게 한다. 이 과정에서 조사 보고서 작성 등의 평가 방법을 고려하여 적용할 수 있다.
- 4) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 학습 공간과 일상이 연계된 학습과 평가가 이루어질 수 있도록 가상 현실(VR), 증강 현실(AR) 등을 통해 체험하게 하고 그 과정 및 결과에 대하여 평가한다.
- 5) ‘호텔 객실 서비스 실무’의 학습 과정에서 학생이 서비스업에 대해 바람직한 태도를 가지고 있는지 평가하기 위해 역할 연기 평가 방법을 설계할 때 서비스인이 갖추어야 할 인상, 이미지, 복장, 서비스 태도 등을 평가할 수 있는 항목을 추가하도록 한다.
- 6) ‘호텔 객실 서비스 실무’의 학습 과정에서 외국어 의사소통의 중요성을 인지하고 고객과 외국어로 의사소통하는 역할 연기에 대한 평가를 설계하도록 한다.
- 7) ‘호텔 객실 서비스 실무’의 평가 과정에서 각 내용 영역에서 제시된 지식, 기술, 태도 등을 전반적으로 평가할 수 있도록 하며, 특정 내용에 치우치지 않도록 한다.
- 8) ‘호텔 객실 서비스 실무’의 평가 설계 시 지필평가와 실습 평가를 병행하도록 하며, 실습 평가는 평가 항목을 평가자 체크리스트로 지정하거나 평가자 질문, 작업장 평가, 문제 해결 시나리오 방식 등을 활용하여 진행한다.
- 9) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.

- 10) ‘호텔 객실 서비스 실무’의 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발을 위한 개별 지도 및 최소 성취수준에 미달한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.
- 11) ‘호텔 객실 서비스 실무’ 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘객실 예약 관리’는 객실과 부대시설의 이용 정보 파악, 예약 현황 확인, 고객 이력과 기호 확인, 예약 관련 작성, 예약 변경에 대한 평가를 조별 역할 연기를 통하여 수행하게 하고 이를 평가한다. PMS를 활용한 객실 예약 상황을 시나리오로 제시하고 시스템을 활용한 예약을 수행할 수 있는지 평가한다. 객실 예약 관리에서 사용하는 호텔 용어의 습득 여부를 서술형 평가나 평가자 질문을 통해 평가한다. 교육 환경에 따라 PMS의 활용이 어려운 경우에는 서술형 평가를 통해 평가한다.
- 2) ‘체크인(Check In)’은 체크인 준비, 고객 응대, 등록 카드 작성, 객실 키 발급 및 정보 제공, 고객 정보 등록, 단체 체크인의 각 상황에 대한 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 또한 PMS를 활용한 객실 체크인 상황을 시나리오로 제시하고 학생이 시스템을 활용하여 고객의 체크인 업무를 수행할 수 있는지 평가한다. 객실 체크인에서 사용하는 호텔 용어의 습득 여부를 서술형 평가나 평가자 질문을 통해 평가한다. 교육 환경에 따라 PMS 시스템의 활용이 어려운 경우 서술형 평가를 통해 평가한다.
- 3) ‘체크아웃(Check Out) 정산’은 투숙객 정보 확인, 최종 내역 계산, 현금 지급 처리, 환전 업무, 환송, 정산 마감에 대한 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 또한 PMS를 활용한 객실 체크아웃 상황을 시나리오로 제시하고 학생이 시스템을 활용하여 고객의 체크아웃 정산 업무를 수행할 수 있는지 평가한다. 체크아웃 정산에서 사용하는 호텔 용어의 습득 여부를 서술형 평가나 평가자 질문을 통해 평가한다. 교육 환경에 따라 PMS의 활용이 어려운 경우에는 서술형 평가를 통해 평가한다.
- 4) ‘도어 데스크’는 현관 환영 및 환송, VIP 고객 도착 알림, 발렛 차량 및 택시 호출, 고객 수하물 전달에 대해 각 상황별로 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 실습실 보유 상황 및 실습 장비의 미비 등 교육 환경에 따라 역할 연기의 평가가 어려운 경우에는 모둠별 조사 보고서 작성 및 발표 등의 방법을 보완하여 진행할 수 있다.

- 5) '벨 데스크'는 수하물 운반, 프런트 데스크 안내, 객실 안내, 대여 서비스 제공, 외부 물품 전달, 고객 물품 보관에 대해 각 상황별로 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다.
- 6) '컨시어지(Concierge)'는 요청 정보 제공, 예약 대행, 고객 요청 차량 배차 관리, 셔틀버스 관리, 우편물 관리에 대해 각 상황별로 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다.
- 7) '하우스키핑 관리'는 호텔 세탁물류 관리, 객실 정비·점검, 공용 부분 정비, 객실 관리 업무 보고서 작성에 대해서는 작업장 평가를 통해 수행 내용을 평가한다. 객실 오더 처리, 호텔 습득물 처리에 대한 시나리오를 제시하여 조별 역할 연기를 통해 수행하게 하고 이를 평가한다. 실습실 보유 상황 및 실습 장비의 미비 등 교육 환경에 따라 역할 연기의 평가가 어려운 경우에는 모둠별 조사 보고서 작성 및 발표 등의 방법을 보완하여 진행할 수 있다.

3. 국내 여행 서비스 실무

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘국내 여행 서비스 실무’ 과목은 여행객들이 안전하고 만족스러운 국내 여행을 할 수 있도록 여행 준비 단계에서부터 여행 체험 과정을 거쳐 다시 귀국하는 절차를 중심으로 이루어져 있다. 따라서 현재 여행업에서 이루어지고 있는 실제 업무를 학습하여 여행객들에게 올바른 정보와 우수한 서비스를 제공할 수 있게 하기 위한 전공 실무 과목이다. 이 과목을 통해 여행업 현장에서 필요한 실무 관련 지식과 기술 및 서비스 태도 등을 학습하여 여행업에서 요구하는 의사소통 역량 및 지식정보처리 역량을 함양할 수 있다. 국내를 여행하는 내국인과 외국인 관광객을 위한 고객 응대, 국내 여행 안내 행사 지시서 확인, 영접(meeting), 국내 여행 안내 행사 진행, 국내 여행 시 안전 관리, 환송(sending) 등 업무 수행을 위한 실무 중심의 교육을 통해 국내 여행 관련 분야의 전문 역량을 갖춘 현장 실무 전문가를 양성할 수 있는 과목이다.

나. 목표

‘국내 여행 서비스 실무’ 과목은 여행업과 관련된 실무 지식, 기술 및 태도를 함양하여 국내 여행객이 안전하고 만족스러운 여행을 할 수 있도록 여행 서비스를 제공하는 데 필요한 의사소통 역량, 지식정보처리 역량을 기른다. 이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 첫째, 국내 여행 실무 지식과 기술을 이해하여 국내 여행을 하는 여행객들을 위해 대고객 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 국내 여행의 준비에서부터 환송까지 여행객에게 필요한 제반 사항에 대해 이해하고 실행할 수 있다.

셋째, 수준 높은 여행 서비스를 제공하는 여행업 현장 실무 전문가로서 여행객과 원활한 의사소통을 할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
고객응대	• 전화 응대하기 • 방문 응대하기 • 온라인 응대하기
국내여행안내 행사지시서 확인	• 고객 정보 확인하기 • 여행 목적 확인하기 • 일정 확인·조정하기 • 특이 사항 확인하기
영접(meeting)	• 영접 사전 확인하기 • 고객 맞이하기 • 교통편 탑승 안내하기
국내여행안내 행사진행	• 식사 안내하기 • 교통 안내하기 • 숙박 안내하기 • 쇼핑 안내하기 • 선택 관광 안내하기
국내여행안내 시 안전 관리	• 환자 발생 안전 관리하기 • 천재지변 안전 관리하기 • 분실·도난 대처하기 • 사건·사고 안전 관리하기
환송(sending)	• 탑승 수속하기 • C.I.Q. 관리 • 출국장 이용 안내하기 • 마무리 인사하기

나. 성취기준

1) 고객응대

가) 전화 응대하기

- [국내 01-01-01] 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다.
- [국내 01-01-02] 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.
- [국내 01-01-03] 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.
- [국내 01-01-04] 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.

나) 방문 응대하기

- [국내 01-02-01] 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다.
- [국내 01-02-02] 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.
- [국내 01-02-03] 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.
- [국내 01-02-04] 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.
- [국내 01-02-05] 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.

다) 온라인 응대하기

- [국내 01-03-01] 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인할 수 있다.
- [국내 01-03-02] 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인한 후 즉시 답변할 수 있다.
- [국내 01-03-03] 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.

2) 국내여행안내 행사지시서 확인

가) 고객정보 확인하기

- [국내 02-01-01] 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다.
- [국내 02-01-02] 행사지시서를 활용하여 고객의 개인 정보를 확인할 수 있다.
- [국내 02-01-03] 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.

나) 여행목적 확인하기

- [국내 02-02-01] 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다.
- [국내 02-02-02] 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다.
- [국내 02-02-03] 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.

다) 일정 확인·조정하기

- [국내 02-03-01] 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다.
- [국내 02-03-02] 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다.
- [국내 02-03-03] 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.

라) 특이사항 확인하기

- [국내 02-04-01] 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다.
 [국내 02-04-02] 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다.
 [국내 02-04-03] 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.

3) 영접(meeting)

가) 영접 사전 확인하기

- [국내 03-01-01] 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다.
 [국내 03-01-02] 행사지시서를 통해 차량도착 사항을 사전 확인할 수 있다.
 [국내 03-01-03] 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다.
 [국내 03-01-04] 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.

나) 고객 맞이하기

- [국내 03-02-01] 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다.
 [국내 03-02-02] 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다.
 [국내 03-02-03] 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다.
 [국내 03-02-04] 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.

다) 교통편 탑승 안내하기

- [국내 03-03-01] 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 설명할 수 있다.
 [국내 03-03-02] 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다.
 [국내 03-03-03] 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다.
 [국내 03-03-04] 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.

4) 국내여행안내 행사진행

가) 식사 안내하기

- [국내 04-01-01] 행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다.
 [국내 04-01-02] 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다.
 [국내 04-01-03] 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다.
 [국내 04-01-04] 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.

나) 교통 안내하기

- [국내 04-02-01] 행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통안내 사전준비를 할 수 있다.
- [국내 04-02-02] 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비·안내할 수 있다.
- [국내 04-02-03] 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착·소요시간에 대해 안내할 수 있다.
- [국내 04-02-04] 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다.

다) 숙박 안내하기

- [국내 04-03-01] 행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다.
- [국내 04-03-02] 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다.
- [국내 04-03-03] 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다.
- [국내 04-03-04] 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다.
- [국내 04-03-05] 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.

라) 쇼핑 안내하기

- [국내 04-04-01] 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다.
- [국내 04-04-02] 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다.
- [국내 04-04-03] 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다.
- [국내 04-04-04] 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.

마) 선택 관광 안내하기

- [국내 04-05-01] 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다.
- [국내 04-05-02] 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정·안내할 수 있다.
- [국내 04-05-03] 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.

5) 국내여행안내 시 안전관리

가) 환자 발생 안전관리하기

- [국내 05-01-01] 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다.
- [국내 05-01-02] 환자가 발생했을 시 신속하게 신고·대처방법을 수행할 수 있다.
- [국내 05-01-03] 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.

나) 천재지변 안전관리하기

- [국내 05-02-01] 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다.
 [국내 05-02-02] 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다.
 [국내 05-02-03] 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.

다) 분실·도난 대처하기

- [국내 05-03-01] 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.
 [국내 05-03-02] 분실·도난이 발생했을 시 신고, 대처방법을 수행할 수 있다.
 [국내 05-03-03] 분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.

라) 사건·사고 안전관리하기

- [국내 05-04-01] 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.
 [국내 05-04-02] 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다.
 [국내 05-04-03] 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.

6) 환송(sending)

가) 탑승 수속하기

- [국내 06-01-01] 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다.
 [국내 06-01-02] 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다.
 [국내 06-01-03] 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.

나) C.I.Q. 관리

- [국내 06-02-01] 출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다.
 [국내 06-02-02] 출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다.
 [국내 06-02-03] 출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.

다) 출국장 이용 안내하기

- [국내 06-03-01] 출국장 시설에 따라 이용시설, 위치를 미리 파악할 수 있다.
 [국내 06-03-02] 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다.
 [국내 06-03-03] 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.

라) 마무리 인사하기

- [국내 06-04-01] 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다.
 [국내 06-04-02] 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다.
 [국내 06-04-03] 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘국내 여행 서비스 실무’는 국내 관광을 하는 관광객을 대상으로 국내 여행 서비스를 제공하는 관광 종사원에게 필요한 역량을 함양하는 데 목적이 있다. 따라서 학습 요소에 제시된 표준화된 서비스에 대한 지식, 기술 그리고 태도를 중심으로 지도해야 한다. 다만 개별 고객의 욕구 응대, 예외 상황에서의 추가적인 서비스 제공, 현장에서의 영업인으로서의 품위와 자세 등을 포함할 필요가 있다. 이를 위해서 성취기준을 중심으로 역할 수업(role play)을 병행할 수 있다.
 - 가) 국내 여행객을 위한 고객 응대, 국내여행안내 행사지시서 확인, 영접(meeting), 국내여행 안내 행사진행, 국내여행안내 시 안전관리, 환송(sending)을 수행하는 데 필요한 지식, 기술, 태도를 도출하고 이를 중심으로 교수·학습을 계획한다.
 - 나) 표준화된 서비스를 현장에 적용할 때 시간과 공간 그리고 사람에 따라 한계가 있을 수 있으므로 이에 대한 적절한 수정이 필요하다. 예를 들면 일부 관광객, 혹은 사회적 약자인 관광객이 요구하는 개별적 서비스, 행사 진행이 계획대로 진행되지 않아 이를 해결하는 과정에서 서비스 등에 대한 내용이 논의되어야 한다.
 - 다) 현장에서 직접 고객을 대면하는 관광 종사원은 영업인으로서의 품위(이미지 관리)와 자세(본인의 서비스를 통해서 궁극적으로 판매가 완성되며 여행사 경영에 기여)를 갖추어야 한다. 따라서 학생들에게 관광 종사원으로서 여행을 대표한다는 마음가짐을 가질 수 있도록 직업 윤리를 지도한다.
 - 라) 교수·학습의 효과를 높이기 위해서 성취기준에 제시된 행동 준거의 일부는 학생 일대일 역할 수업으로 진행할 수 있다.
- 2) ‘국내 여행 서비스 실무’의 교수·학습에서 다루어야 할 지식(개념 및 이론)과 이를 효과적으로 전달하는 과정은 다음과 같다.

- 가) ‘고객응대’ 학습 영역의 전화 상담 매뉴얼, 여행 상품 자료(브로슈어 등), 방문 응대 매뉴얼, 온라인 업무 처리 매뉴얼 등에서 제시된 주요 개념을 이해할 수 있도록 지도한다. 또한 ‘국내여행안내 행사지시서 확인’ 학습 영역의 행사 지시서, ‘영접’ 및 ‘환송’ 학습 영역의 공항 안내도(출입국장 안내도 포함), C.I.Q.(세관, 출입국 심사, 검역) 안내서, ‘국내여행안내 행사진행’ 학습 영역의 호텔 루밍 리스트 등에서 제시된 주요 개념을 이해할 수 있도록 지도한다.
- 나) 교사는 학생에게 가능한 한 현업에서 현재 사용되고 있는 상기 문서를 제시하고 주요 개념을 설명하도록 한다.
- 3) ‘국내 여행 서비스 실무’의 교수·학습에서 다루어야 할 기술과 이를 효과적으로 전달하는 과정은 다음과 같다.
- 가) 전체 학습 영역이 주로 고객과 서비스 종사자 간의 상호 작용을 바탕으로 하기 때문에(단 일부 학습 영역은 업무 관계자와의 상호 작용임) 학생 간에 일대일 역할 연기를 할 수 있다.
- 나) 서비스는 상대방의 입장 이해가 매우 중요하기 때문에 역할 연기가 종료된 후에 역할을 바꾸어 보도록 한다.
- 다) 서비스 역할 연기자, 역할 시나리오 구성자(대사 및 지문), 역할에 필요한 보조 자료 준비자 등으로 각각 업무를 분장하여 효과적인 실습이 이루어지도록 한다.
- 4) ‘국내 여행 서비스 실무’의 교수·학습에서 다루어야 할 태도와 이를 효과적으로 전달하는 과정은 다음과 같다.
- 가) ‘고객응대’, ‘국내여행안내 행사지시서 확인(특이 사항 확인하기)’에서는 고객으로부터 개별적 요청, ‘국내여행안내 시 안전관리’에서는 개별 고객, 사회적 약자 고객에 대한 배려와 공감, ‘국내여행안내 행사진행’에서는 고객들의 추가 요청에 대한 즉각적 대응 관련 태도를 함양한다.
- 나) 행사 전반에 걸쳐 고객이 가장 원하는 최적의 상품을 제공하여 고객의 만족을 이끌어 내겠다는 영업인으로서의 품위와 자세를 견지하려는 태도를 함양한다.
- 다) 교사는 학생에게 관련된 실제 사례를 제시하여 이에 대한 태도를 점검하고, 해결 과정을 통해서 태도의 변화를 유도한다. 태도의 변화에는 공감이가 필요하므로 사례에서 나타난 상황을 역할 연기로 해 보는 것도 바람직하다.
- 5) ‘국내 여행 서비스 실무’의 교수·학습 시 국내를 여행하는 내국인과 방한 외국인 관광객으로 나뉘는 점에 주목하여 수업을 진행할 때 다음과 같은 내용을 포함한다.

- 가) ‘고객응대’, ‘국내여행안내 행사진행’ 등에서는 국내를 여행하는 내국인과 방한 외국인 관광객을 구분하여 직무를 설명하고 매너 및 에티켓, 문화적 차이에 대한 이해 등을 포함할 수 있다.
- 나) ‘영접’ 및 ‘환송’에서는 방한 외국인 관광객을 위한 공항 편의 시설과 출입국 절차를 숙지하고 환대 정신을 함양할 수 있도록 지도한다.
- 6) ‘국내 여행 서비스 실무’는 관광 분야의 전공 실무 과목으로서 ‘관광 일반’, ‘관광 서비스’, ‘국의 여행 서비스 실무’와 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습하고, 방한 외국인 관광객이 포함됨을 감안하여 ‘관광 일본어’, ‘관광 영어’, ‘관광 중국어’ 등 외국어 관련 과목 등과 연계할 필요가 있다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) 실제 현장에서 발생하는 다양한 사례를 인용하여 학생들의 흥미를 유발하여 학습에 동기 부여를 한다.
- 2) 역할 수업은 지식을 체득하고 기술을 향상시키는 데 효과적이며, 상대방의 입장에 대한 공감을 바탕으로 태도 변화를 이끌어 내기에 적합하다.
- 3) 학습 영역 지도 시 학생들의 역할 연기가 성취기준 대비 미흡하더라도 적절한 동기 부여를 통해 지속적으로 수행 능력을 배양할 수 있도록 한다.
- 4) 학습 영역 지도 시 행사 지시서 샘플 등 관련 문서 및 자료를 인용하고, 행사 진행 시 관련 정보를 탐색하는 과정에서 획득한 내용을 분별 있게 사용해야 하며, 필요시 저작권 보호 등을 준수하며 책임감 있게 사용할 수 있도록 지도해야 한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘국내 여행 서비스 실무’는 서비스 제공자와 관광객(행사 진행 시 관련 업무 담당자 포함) 간의 상호 작용으로서의 서비스를 다루기 때문에 이를 기준으로 평가가 이루어져야 한다. 즉 ‘영접’ 및 ‘환송’ 등 제반 학습 영역에서 주어진 행동 준거를 성취했는지를 확인한다. 따라서 적절한 행동 준거를 수행하기 위해서 지식과 기술 학습이 이루어진 후에 태도가 변화했는지를 확인해야 한다.
 - 가) 방한 외국인 관광객이 포함되기 때문에 외국인과의 상호 작용 시 적절한 행동 준거가 포함되어 있는지를 포함하여 평가할 수 있다.
 - 나) 방한 외국인 관광객이 포함되기 때문에 지식과 기술 학습이 이루어진 후에 태도가 변화되었는지를 포함하여 평가할 수 있다.
- 2) 국내 여행 서비스 실무 분야에서 요구하는 의사소통 역량과 지식정보처리 역량을 핵심역량으로 설정하였으며, 학생이 이러한 역량을 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 3) 전체 평가 과정은 각 학습 영역에서 제시된 서비스 수행의 역할 연기를 중점적으로 평가한다.
 - 가) 각각의 행동 준거를 달성하기 위해서 의사소통을 제대로 할 수 있는지를 평가한다.
 - 나) 행동 준거를 실행함에 있어서 행사 지시서의 변동에 따른 시간, 동선, 일정 조정, 고객의 특별/추가 요청 사항, 돌발 상황 발생 시 대체안 마련, 안전 관리 등에서 의사소통 역량 및 지식정보처리 역량을 평가한다.
- 4) 이 교과목의 평가 방법 중 역할 수업은 모둠 단위로 이루어지며, 각 모둠은 서비스 역할 연기자, 역할 시나리오 구성자(대사 및 지문), 역할에 필요한 보조 자료 준비자 등으로 업무를 분장하여 효과적인 역할 연기가 이루어질 수 있도록 한다.
 - 가) 역할 연기가 이루어지는 동안 교사 관찰을 활용한다.
 - 나) 종료된 역할 연기에 대해서는 수행 준거를 바탕으로 구성된 평가 체크리스트를 활용한다.
- 5) 교육 전과 후 변화된 태도에 대한 질문을 하여 상호 비교를 통해 태도의 변화를 평가한다.
 - 가) 예를 들어 개별 고객의 요구와 사회적 약자 고객에 대한 배려 및 추가 서비스 제공, 행사 전반에 걸친 서비스를 통해 관광 종사원으로서의 품위와 자세 견지 등 관련 태도가 역할

연기 등을 통해서 드러나는지를 평가한다.

- 6) 성취기준 미도달 학생의 경우 개인별로 역할 연기 반복 및 난이도가 낮은 상황 제시, 지식 관련 문서에 관한 보충 학습을 실시한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘고객응대’ 학습 영역은 학생들로 하여금 각각 고객과 관광 종사원 역할을 하게 하고 전화 응대, 방문 응대, 그리고 온라인 응대 등의 역할 연기를 평가한다. 역할 연기 전 자료에 나타난 지식(개념), 행동 준거 수행 시 기술, 태도를 전달하고, 역할 연기 후 관찰한 내용에 대한 수정 사항을 전달하며 최종 평가를 한다(이상의 내용은 아래 역할 연기 평가 시에 동일하게 적용됨).
- 가) ‘고객응대’ 등에서는 국내를 여행하는 내국인과 방한 외국인 관광객을 구분하여 매너 및 에티켓에 따른 행동 양식, 문화적 차이 이해도 등을 포함할 수 있다.
- 2) ‘국내여행안내 행사지시서 확인’ 학습 영역은 제시된 행사 지시서에 나타난 지식(개념), 행사정보 확인 및 이를 정리하는 기술 등을 평가한다. 따라서 가상의 행사 지시서를 제시한 후 고객 정보, 여행 목적, 일정 확인, 특이 사항 등을 물어보고 이에 답할 수 있는지를 평가한다. 또한 일정이 변경되었을 때 일정 조정을 어떻게 하는지, 고객의 특이 사항에 어떻게 대응할 것인지에 관해서 가상 사례를 들고 행사 진행 시 어떻게 반영할 것인가에 대해 답할 수 있는지를 확인한다.
- 3) ‘영접(meeting)’ 학습 영역은 행사 지시서를 바탕으로 고객의 영접 일정을 검토한 후 교통편 탑승까지 동선을 찾아내고 이를 영접한 고객에게 설명하는 역할 등 일련의 행동 준거 수행 시 기술을 평가한다. 이때 공항 안내도를 가지고 고객 영접 장소(예를 들면 공항 입국장)에서 버스 탑승장까지 동선을 설명하도록 하여 이를 평가한다. 고객을 영접하는 과정에서 필요한 품위 및 자세를 알아보기 위해 가상의 서비스 실패 사진 혹은 동영상(예를 들면 불량한 복장, 고객에 대한 인사 미비, 고객을 기다리는 데 적절치 못한 행동 등)을 제시하고 이를 발견할 수 있는지 평가한다.
- 가) ‘영접’에서는 방한 외국인 관광객을 위한 공항 편의 시설 및 출입국 절차 숙지 여부와 서비스 역량 등을 포함할 수 있다.
- 4) ‘국내여행안내 행사진행’ 학습 영역은 식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광 등 제반 안내 시 일련의 행동 준거를 수행할 때 기술을 평가한다. 고객에게 식사 안내, 교통 안내, 숙박 안내, 쇼핑 안내, 선택 관광 안내 등을 설명할 때 교사는 시나리오를 제시하고 학생은 이를 일목요연하게 정리할 수 있는지를 평가한다. 이 과정에서 의사 결정에 필요한 정보를 습득하기 위해 지식 정보 처리 역량 평가를 포함한다.

- 가) ‘국내여행안내 행사진행’ 등에서는 국내를 여행하는 내국인과 방한 외국인 관광객을 구분하여 매너 및 에티켓에 따른 행동 양식, 문화적 차이 이해도 등을 포함할 수 있다.
- 5) ‘국내여행안내 시 안전관리’ 학습 영역은 환자 발생, 천재지변, 고객 물품 분실 및 도난, 사건·사고 등에 대한 대처 등 일련의 행동 준거 수행 시 기술을 평가한다. 교사는 해당 상황이 일어났을 때 그 문제를 해결할 수 있는 조직이 어디인지를 학생에게 질문하고 이에 대한 응답을 평가할 수 있다. 그 상황이 일어났을 때 고객에게 어떠한 말과 행동을 해야 하는지 학생이 역할 연기를 하도록 하고 이에 대한 평가를 할 수 있다.
- 6) ‘환송(sending)’ 학습 영역은 탑승 수속에서 C.I.Q. 및 출국장 안내, 그리고 마무리 인사까지 일련의 행동 준거 수행 시 필요한 지식을 가지고 있는지를 평가한다. 이를 위해서 학생이 환송과 관련하여 C.I.Q. 등 관련 용어를 이해하고 응답할 수 있는지를 평가한다.
- 가) ‘환송’에서는 방한 외국인 관광객을 위한 공항 편의 시설 및 출입국 절차 숙지 여부와 서비스 역량 등을 포함할 수 있다.

4. 국외 여행 서비스 실무

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘국외 여행 서비스 실무’ 과목은 여행객들이 안전하고 만족스러운 국외 여행을 할 수 있도록 여행 준비 단계에서부터 여행 체험 과정을 거쳐 다시 귀국하는 절차를 중심으로 현재 여행업에서 이루어지고 있는 실제 업무를 학습하여 여행객들에게 올바른 정보와 우수한 서비스를 제공할 수 있게 하기 위한 전공 실무 과목이다. 이 과목을 통해 여행업 현장에서 필요한 실무 관련 지식과 기술 및 서비스 태도 등을 학습하여 여행업에서 요구하는 의사소통 역량 및 지식정보처리 역량을 함양할 수 있다. 국외 여행객을 위한 여행사 종사자의 상품 추천, 상품 설명, 여행 상품 계약, 지상 수배, 여행 서류 확인, 출국과 입국 등 업무 수행을 위한 실무 중심의 교육을 통해 국외 여행 관련 분야의 전문 역량을 갖춘 현장 실무 전문가를 양성할 수 있는 과목이다.

나. 목표

‘국외 여행 서비스 실무’ 과목은 여행업과 관련된 실무 지식, 기술 및 태도를 함양하여 국외 여행객이 안전하고 만족스러운 여행을 할 수 있도록 우수한 여행 서비스를 제공할 수 있게 하고, 여행 서비스 제공에 필요한 의사소통 역량, 전문 지식과 실무 처리 역량을 배양한다. 이를 위한 세부 목표는 다음과 같다.

첫째, 국외 여행 실무 지식과 기술 및 대인 관계 능력을 함양하여 국외 여행을 하는 여행객들을 위한 대고객 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 국외 여행의 준비에서부터 귀국까지 여행객에게 필요한 제반 사항에 대해 이해하고 실행할 수 있다.

셋째, 수준 높은 여행 서비스를 제공하는 여행업 현장 실무 전문가로서 여행객과 원활한 의사소통을 할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
상품추천	• 고객 정보 파악하기 • 고객 욕구 파악하기 • 상품 추천하기
상품설명	• 상품 설명 방법 선택하기 • 상품 설명하기 • 설명 결과 활용하기
여행 상품 계약	• 계약 서류 작성하기 • 계약 체결하기 • 최종 입금 확인하기
지상수배	• 숙박 수배하기 • 식당 수배하기 • 관광지 수배하기
여행 서류 확인	• 여권 비자 확인하기 • 출입국 서류 확인하기 • 보험 서류 확인하기
출국업무	• 출국장 이용 안내하기 • 출국수속 업무 하기 • 면세점 안내·탑승 업무 하기 • 환승 업무 하기
입국업무	• 입국수속 업무 하기 • 수하물 수취·입국장 안내하기 • 가이드 meeting하기

나. 성취기준

1) 상품추천

가) 고객 정보 파악하기

- [국외 01-01-01] 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다.
- [국외 01-01-02] 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다.
- [국외 01-01-03] 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 상담 과정에서 파악한 고객 정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다.
- [국외 01-01-04] 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.

나) 고객 욕구 파악하기

- [국외 01-02-01] 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다.
- [국외 01-02-02] 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다.
- [국외 01-02-03] 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다.
- [국외 01-02-04] 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다.
- [국외 01-02-05] 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다.
- [국외 01-02-06] 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구 사항을 파악할 수 있다.
- [국외 01-02-07] 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.

다) 상품 추천하기

- [국외 01-03-01] 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다.
- [국외 01-03-02] 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다.
- [국외 01-03-03] 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다.
- [국외 01-03-04] 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.

2) 상품설명

가) 상품 설명 방법 선택하기

- [국외 02-01-01] 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택할 수 있다.
- [국외 02-01-02] 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택할 수 있다.
- [국외 02-01-03] 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택할 수 있다.

나) 상품 설명하기

- [국외 02-02-01] 상품 설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다.
- [국외 02-02-02] 상품 설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다.
- [국외 02-02-03] 상품 설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팸플릿 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.

다) 설명 결과 활용하기

- [국외 02-03-01] 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다.
- [국외 02-03-02] 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다.
- [국외 02-03-03] 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.

3) 여행 상품 계약

가) 계약서류 작성하기

- [국외 03-01-01] 선택상품 가격에 따라 계약서를 작성할 수 있다.
- [국외 03-01-02] 고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험 계약서를 작성할 수 있다.
- [국외 03-01-03] 상품 계약에 따라 여행약관을 제공할 수 있다.
- [국외 03-01-04] 계약에 따라 확정 일정표를 제공할 수 있다.

나) 계약 체결하기

- [국외 03-02-01] 계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받을 수 있다.
- [국외 03-02-02] 계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 할 수 있다.
- [국외 03-02-03] 계약 조건에 따라 계약을 체결할 수 있다.
- [국외 03-02-04] 계약에 따라 여행 약관을 제공할 수 있다.
- [국외 03-02-05] 계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입할 수 있다.

다) 최종 입금 확인하기

- [국외 03-03-01] 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다.
- [국외 03-03-02] 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다.
- [국외 03-03-03] 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.

4) 지상수배

가) 숙박 수배하기

- [국외 04-01-01] 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박 수배를 의뢰할 수 있다.
- [국외 04-01-02] 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.
- [국외 04-01-03] 여행 조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.

나) 식당 수배하기

- [국외 04-02-01] 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다.
- [국외 04-02-02] 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.
- [국외 04-02-03] 여행 조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.

다) 관광지 수배하기

- [국외 04-03-01] 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다.
- [국외 04-03-02] 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.
- [국외 04-03-03] 여행 조건에 따라 관광지수배를 확정할 수 있다.

5) 여행 서류 확인

가) 여권 비자 확인하기

- [국외 05-01-01] 여행 예약 고객에 따라 여권정보를 확인할 수 있다.
- [국외 05-01-02] 여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인할 수 있다.
- [국외 05-01-03] 여행 목적에 따라 비자 발급을 대행할 수 있다.

나) 출입국 서류 확인하기

- [국외 05-02-01] 여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인할 수 있다.
- [국외 05-02-02] 여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인할 수 있다.
- [국외 05-02-03] 여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘출입국 서류 확인하기’ 학습 요소는 세관 신고서, 출입국 신고서, 검역 신고서를 확인할 수 있다는 것은, 직접 작성할 수 있고 고객이 작성한 것을 확인할 수 있으며 각 국가별 신고서의 내용을 이해할 수 있다는 것을 의미한다.

다) 보험 서류 확인하기

- [국외 05-03-01] 여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내할 수 있다.
- [국외 05-03-02] 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행할 수 있다.
- [국외 05-03-03] 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부할 수 있다.

6) 출국업무

가) 출국장 이용 안내하기

- [국외 06-01-01] 행사확정서를 활용하여 출국장 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다.
- [국외 06-01-02] 행사확정서를 활용하여 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다.
- [국외 06-01-03] 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.

나) 출국수속 업무 하기

- [국외 06-02-01] 행사확정서를 활용하여 고객들의 출국교통편 체크인 절차를 파악할 수 있다.
- [국외 06-02-02] 행사확정서를 활용하여 출국교통편 체크인 장소를 파악할 수 있다.
- [국외 06-02-03] 출국교통편 업무 절차에 따라 고객들의 출국교통편 체크인과 관련된 사항을 수행할 수 있다.
- [국외 06-02-04] 출입국 규정에 따라 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다.
- [국외 06-02-05] 출입국 규정에 따라 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다.
- [국외 06-02-06] 출입국 규정에 따라 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.

다) 면세점 안내·탑승 업무 하기

- [국외 06-03-01] 공항시설에 따라 면세점 이용을 안내할 수 있다.
- [국외 06-03-02] 세관규정에 따라 면세품 구매 제한사항 등을 안내할 수 있다.
- [국외 06-03-03] 탑승권에 따라 항공사의 탑승게이트를 안내할 수 있다.

라) 환승 업무 하기

- [국외 06-04-01] 항공사·공항 지침에 따라 환승과 관련된 사항을 사전에 확인할 수 있다.
- [국외 06-04-02] 공항시설 운영현황에 따라 고객을 환승게이트로 안내할 수 있다.
- [국외 06-04-03] 공항시설 운영현황에 따라 고객의 환승과 관련된 처리를 안내할 수 있다.

7) 입국 업무

가) 입국수속 업무 하기

- [국외 07-01-01] 해당 국가 입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.
- [국외 07-01-02] 해당 국가 입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다.
- [국외 07-01-03] 해당 국가 입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다.

나) 수하물 수취·입국장 안내하기

- [국외 07-02-01] 입국장 시설에 따라 고객들에게 수하물 수취장소를 안내할 수 있다.
- [국외 07-02-02] 항공사 수하물 운송 규정에 따라 수하물 분실, 파손 시 대처할 수 있다.
- [국외 07-02-03] 입국장 시설에 따라 세관을 거쳐 입국장까지 고객을 안내할 수 있다.

다) 가이드 meeting하기

- [국외 07-03-01] 현지공항 시설에 따라 가이드 미팅 장소를 확인할 수 있다.
- [국외 07-03-02] 여행사 지침에 따라 현지 공항에서 고객들에게 가이드를 소개할 수 있다.
- [국외 07-03-03] 현지공항 시설에 따라 교통편의 탑승위치를 안내할 수 있다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘국외 여행 서비스 실무’ 교육과정에서 제시한 학습 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 국외 여행 서비스 실무 분야에서 필요로 하는 직무 역량과 서비스 태도를 기를 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 국외 여행과 관련된 실무 지식과 기술 및 태도를 함양하여 국외 여행객들이 안전하고 만족스러운 여행을 할 수 있도록 우수한 여행 서비스를 제공하는 데 필요한 역량을 기를 수 있도록 계획한다.
 - 나) 국외 여행객을 위한 여행사 종사자의 상품 추천, 상품 설명, 여행 상품 계약, 지상 수배, 여행 서류 확인, 출국과 입국을 수행하는 데 필요한 지식, 기술, 태도를 도출하고 이를 중심으로 교수·학습을 계획한다.
- 2) 국외 여행 서비스와 관련된 실무 과정을 학습하기 위한 이론 교육과 과제 수행을 통해 학생들의 국외 여행 서비스 업무에 대한 이해도를 높이고 실습을 통해 학습 효과를 극대화할 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
 - 가) 국외 여행 상품에 대한 설명과 추천이 가능하도록 현재 여행업에서 판매되고 있는 여행 상품에 대한 이해 및 세계 각 국가의 관광 자원과 출입국 정보 등에 대한 조사 과제를 부여하여 여행 상품 관련 지식을 배양할 수 있도록 계획한다.
 - 나) 상품추천, 상품설명, 여행 상품 계약, 지상수배, 여행 서류 확인, 출입국 업무 등 국외 여행 서비스 프로세스에 대해 업무별 특성과 업무 수행 방법을 설명하고, 가급적 학습한 내용에 대해 실습 기회를 제공하여 실수 없이 업무를 완수할 수 있도록 계획한다.
 - 다) 여행 계약서의 작성, 여권과 비자 신청서 작성, 지상 수배서 작성, 출입국 서류 작성 등 실습 교육을 통해 수업에 대한 흥미를 유발하고 효과를 극대화할 수 있도록 계획하고 운영한다.
- 3) ‘국외 여행 서비스 실무’ 과목을 학습하는 과정에서 학생의 실무 능력 향상과 업무에 대한 이해도를 높일 수 있도록 적절한 역할극, 모듈별 프로젝트, 현장 전문가 초청 특강을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 미래 여행업 종사자로서의 역할을 미리 경험할 수 있는 기회를 제공하는 데 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 여행 상품 설명과 추천, 지상수배, 여행 서류 확인, 출입국 업무 등 국외 여행 서비스 과정

에서 발생할 수 있는 다양한 상황을 역할 연기로 꾸며 실무 능력을 향상시키고 흥미를 유발할 수 있게 한다.

- 나) 모듈별 프로젝트 수행을 통해 여행사에서 판매되고 있는 여행 상품을 여행사별로 비교 분석하여 각 여행사별 장점과 단점에 대한 동료 피드백 과정을 통해 여행 상품 설명과 추천이 가능하도록 지도한다.
 - 다) 현장 전문가 초청 특강을 실시하여 학습한 내용의 이해를 돕고 실무 능력을 배양할 수 있도록 한다.
- 4) 최근 개별 여행객의 급증과 맞물려 정보기술의 융합으로 OTA(Online Travel Agency)의 성장세가 가파르다. 기존 여행사와 비교하여 OTA의 장단점을 파악하고, 향후 여행업의 발전 방향에 대해 학습할 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
- 가) 기존 여행사와 OTA의 차이점과 OTA의 장단점에 대해 학습할 수 있도록 수업을 설계한다.
 - 나) 미래의 여행산업이 어떠한 방향으로 발전할 수 있을지에 대해 서로 토론하고 미래의 방향을 설정할 수 있도록 수업을 설계한다.
- 5) 출국 업무나 귀국 업무는 공항 실습실이 없는 경우 실제로 공항을 방문하여 실습을 하거나 디지털 자료를 이용하여 수업할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
- 가) 출국 업무나 귀국 업무는 학습 특성상 현장 실습이 필요하기 때문에 공항 실습실을 이용하거나 공항을 방문하여 실습을 할 수 있도록 수업을 설계한다.
 - 나) 공항 방문이나 실습실 이용이 불가능한 경우에는 디지털 자료와 연계하여 실습을 할 수 있도록 수업을 설계한다. 공항을 방문할 경우 에어스타, 에어라이드, 에어로봇 등 인공지능이 도입된 장비에 대해서도 경험할 수 있게 한다.
- 6) 여행업은 대표적인 서비스 산업으로서, 서비스에 대한 바람직한 가치관과 태도를 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
- 가) 서비스 산업의 특성을 올바르게 이해할 수 있도록 지도하며, 서비스 제공에 대해 바람직한 직업 가치관을 기를 수 있도록 수업을 설계한다.
 - 나) 여행 서비스와 관련된 전문 지식과 서비스 태도를 갖추고 타인을 위해 봉사함으로써 사회에 기여할 수 있다는 자부심과 직업 소명 의식을 고취할 수 있도록 지도한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘국외 여행 서비스 실무’ 교과목은 국외 여행 서비스에 대한 전공 실무 과목으로, 이론 수업을 통해 업무 수행 방법을 설명하고, 학습한 이론을 토대로 디지털 매체를 활용하여 조사, 발표하게 하고 역할극이나 실습 기회를 부여하여 학생들의 참여를 유도하고 이해도를 높일 수 있도록 지도한다.
- 2) 고객을 상대로 서비스를 제공하는 행위가 어렵다는 선입견을 버리고 업무 지식과 기술 및 서비스 태도를 습득하여 고객이 만족할 수 있는 서비스를 제공할 수 있다는 자신감과 직업에 대한 자부심을 가질 수 있도록 지도한다.
- 3) 세계 각 국가의 관광 자원과 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체상의 다양한 정보를 분별력 있게 활용하고, 필요시 저작권 보호 등을 준수하며 책임감 있게 사용할 수 있도록 지도한다.
- 4) 실습 수업을 운용할 경우 수업 시작 전에 안전사고 예방 교육을 실시하고, 안전사고가 발생할 경우 대처 방법을 숙지할 수 있도록 유의해야 한다.
- 5) 모듈별 프로젝트를 수행할 경우 모듈원 간에 업무 분담이 적절하게 이루어질 수 있도록 지도하고, 타인을 배려하고 협동하는 정신을 배울 수 있는 분위기가 조성되도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘국외 여행 서비스 실무’ 과목에서 제시한 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 여행업 분야에서 요구하는 실무 능력과 서비스 태도를 갖추었는지를 측정할 수 있도록 평가를 계획하고 시행한다.
- 2) 국외 여행 서비스 관련 이론적 지식을 효과적으로 습득하고, 이론을 바탕으로 실질적으로 업무를 수행할 수 있는지 평가한다.
- 3) 여행 상품 설명이나 추천 및 출입국 업무를 위한 세부 지식을 이해시키기 위해 개별 과제를 제시하여 학생들이 스스로 디지털 매체를 활용하여 여행 상품과 관광지 및 출입국 정보 등을 조사하게 함으로써 지식정보처리 역량을 평가한다.

- 4) 지상 수배와 출입국 업무 수행 능력에 대해 모듈별 프로젝트나 역할극을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하게 하여 실제 직무 상황을 경험할 수 있는 기회를 제공하고, 이 과정에서 의사소통 역량에 대해 평가한다.
- 5) 학생이 직업에 대해 올바른 의식을 가지고 있고 서비스에 대해 바람직한 태도를 가지고 있는지를 평가한다. 서비스 태도는 고객 응대를 위한 화술, 용모, 매너 등을 통해 평가할 수 있다.
- 6) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 7) 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학생의 학습 동기 유발과 개별 지도, 최소 성취수준에 미도달한 학생을 위한 보충 이수 자료로 활용될 수 있도록 제시한다.
- 8) 평가 계획서에 제시된 방법과 평가 절차를 따르고, 지필평가 문항 제작 및 시행과 채점에 관한 사항을 평가 계획서에 근거하여 점검표로 만들어 각 항목을 하나씩 점검함으로써 신뢰도를 유지해야 한다.

나. 평가 방법

- 1) '상품추천'은 고객의 욕구를 파악하고 충족시킬 수 있는 여행 상품을 추천하는 내용으로, 현재 여행업에서 판매되고 있는 국외 여행 상품을 모듈별로 나누어 조사하게 하고 조사한 여행 상품 일정을 이해하고 있는지를 평가하여 산업 현장과 연계하여 학생 스스로 조사하고 분석하는 능력을 평가한다.
- 2) '상품설명'은 실제 고객에게 여행 상품에 대해 설명하고 적합한 정보를 제공하는 내용으로, 학생들에게 상품 상담에 필요한 세계 각 국가의 관광 자원과 정보에 대해 조사하여 발표하게 하고, 디지털 매체를 이용한 조사 능력과 제출한 보고서 및 발표 자료 등을 토대로 학생들의 과제 수행에 대한 적극성 및 이해도를 평가한다.
- 3) '여행 상품 계약'은 학생이 상품 추천과 상품 상담에 이어 고객과 계약 체결을 하기 위한 내용으로, 여행 약관에 대해 인지하고 고객에게 설명할 수 있는지, 디지털 매체를 활용하여 여행자 보험에 가입하고 국외 여행 표준 계약서를 작성하고 설명할 수 있는지를 평가한다.
- 4) '지상수배'는 고객의 예약에 따라 여행 목적지의 호텔, 식당, 관광지 등을 수배하는 내용으로, 학생들끼리 서로 고객과 여행사 종사자 역을 맡아 역할극을 수행하게 함으로써 수배 의뢰서를

작성하여 정확하고 신속한 지상 수배가 가능한지를 평가한다.

- 5) '여행 서류 확인'은 고객의 출국 전에 여행 관련 서류를 최종적으로 확인하는 내용으로, 여권과 비자, 출입국 서류, 여행자 보험 가입 서류 등의 이상 유무를 확인하거나 작성할 수 있는지를 평가한다.
- 6) '출국업무', '입국업무'는 실제 고객을 인솔하고 출국하여 업무를 수행하는 것과 관련된 내용으로, 각 국가별 출국과 입국 관련 지식을 습득함으로써 인솔 업무를 수행할 수 있는지를 평가한다.

5. 전시·컨벤션·이벤트 실무

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘전시·컨벤션·이벤트 실무’는 전시·컨벤션·이벤트 산업 현장에서 필요로 하는 서비스 직무를 학습하고, 관련 산업 현장을 폭넓게 이해하는 데 도움을 주는 전공 실무 과목이다. 현대 사회에서는 국가 간의 장벽이 무너지고 상호 교류가 활발해지면서 많은 국가에서 국제회의 및 전시회 개최가 증가하고 있다. 전시회나 국제회의는 행사 유치로 비즈니스 방문객을 3~4일간 한곳에 체류하게 함으로써 숙박과 쇼핑, 식당과 관광지의 수익 창출에 절대적인 역할을 한다. 또한 식음료 공급업, 장비 임대업, 수송업, 통번역업, 인쇄업, 디자인업, 문화 공연(Entertainment)업 등의 산업에 직간접적인 효과를 유발함으로써 미래 신성장 산업으로 자리매김하고 있다. 이러한 환경은 전시·컨벤션·이벤트 산업 현장에서 전문적으로 직무를 수행할 인력 양성을 필요로 한다. 이 교과를 통해 학생들은 회의 개최 기획, 회의 프로그램 설계, 회의 현장 조성, 회의 등록 및 숙박 관리, 의전·수송·관광·식음료 관리, 회의 제작물 기획 관리, 전시회 공식 부대 행사 기획 운영, 전시회 안전 관리, 전시회 현장 운영 계획 및 관리, 이벤트 현장 연출 등을 학습하여 자기주도적으로 사고하며 실천하는 전시·컨벤션·이벤트 서비스를 실행할 수 있는 실무 능력을 함양한다.

나. 목표

전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 기본적인 이해와 직무에 필요한 지식 및 기술을 습득하여 전시회, 컨벤션, 이벤트 행사의 현장 조성 및 운영 관리 등에 필요한 창의적 사고 능력과 의사소통 역량 및 디지털 역량 등의 자질을 갖춘다.

첫째, 전시·컨벤션·이벤트 직무에 필요한 지식을 이해하여 대고객 서비스를 제공할 수 있다.

둘째, 전시·컨벤션·이벤트 산업의 직무 특성을 이해하여 글로벌 인재로서의 실무를 수행할 수 있다.

셋째, 전시·컨벤션·이벤트 직무에 필요한 기술을 이해하여 지식 기반형 고부가 가치 산업 종사자로서 갖추어야 할 디지털기기를 활용할 수 있다.

넷째, 전시·컨벤션·이벤트 산업 현장에서 요구되는 국제적 의사소통을 수행할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
회의 개최 기획	• 회의 개최환경 분석하기 • 회의 자료 수집, 분석하기 • 회의 시설 선정하기 • 회의 목표 수립하기 • 회의 주제 개발하기 • 회의 기획안 작성하기 • 입찰 기획안 발표하기
회의프로그램 설계	• 회의 프로그램 구성하기 • 회의 형태 및 운영방식 결정하기 • 회의 프로그램 일정 작성하기 • 연사 섭외 및 초청하기 • 논문·발표 자료 접수 및 관리하기 • 온라인 학술 프로그램 구축하기 • 온라인 학술 프로그램 운영 및 유지 보수하기
회의 현장조성	• 회의장 조성하기 • A/V장비 설치 및 운영하기 • 부대 사무실 운영하기 • 프레스 룸 운영하기
회의 등록 및 숙박 관리	• 온라인 등록 및 숙박 프로그램 개발 계획수립하기 • 온라인 등록 및 숙박 프로그램 개발 및 구축하기 • 온라인 등록 및 숙박 프로그램 운영 및 유지보수하기 • 참가자 등록 접수 및 관리하기 • 참가자 동선 관리하기 • 참가자 숙박 예약 및 관리하기
의전·수송·관광·식음료 관리	• 참가자 영접 및 의전 관리하기 • 참가자 관광프로그램 관리하기 • 참가자 수송 운영 및 관리하기 • 회의 전체 식음료 서비스 관리하기
회의 제작물 기획 관리	• 회의 디자인 도출하기 • 회의 참가자 마케팅에 소요되는 제작물 결정하기 • 회의 참가자 마케팅 인쇄물, 제작물 제작 및 발송하기
전시회 공식·부대행사 기획·운영	• 전시 부대시설·서비스 신청 관리하기 • 전시회 공식·부대 행사 계획하기 • 전시회 개막식 기획·실행하기 • 전시 공식·부대 행사 출연진 관리하기 • 전시회 식음료 운영·관리하기 • 전시 공식·부대 행사 참가 안내 이메일(EDM) 발송하기 • 전시 공식·부대 행사 현장 운영하기

학습 영역	학습 요소
전시회 안전관리	• 전시회 안전관리계획 수립하기 • 전시회 안전관리 전담 팀 구축하기 • 전시장 안전 점검하기 • 전시회 운영 인력 안전 교육 하기 • 전시회 보험 가입하기
전시회 현장 운영 계획 및 관리	• 전시 운영 인력 관리 계획 수립하기 • 전시회 운영요원 선발하기 • 전시회 현장 운영요원 교육 및 관리하기 • 전시 전문인력 섭외·관리하기 • 전시회 참가등록 서비스 운영하기 • 전시회 현장 주최자 사무실 운영하기 • 전시 참가업체 서비스 센터 운영하기 • 전시장 현장 관리하기
이벤트 현장 연출	• 이벤트 연출안 구성하기 • 이벤트 무대 및 시스템 계획하기 • 이벤트 연출안 보고·작성하기 • 이벤트 행사장 조성하기 • 이벤트 리허설 진행하기 • 이벤트 실행하기 • 이벤트 행사장 철수하기

나. 성취기준

1) 회의 개최 기획

가) 회의 개최환경 분석하기

- [컨실 01-01-01] 주최 측의 제안요청서(RFP: Request for proposal)에 따라 회의 개최 개요 및 주최 측의 요청사항을 파악할 수 있다.
- [컨실 01-01-02] 문헌자료 및 인터넷 검색을 통해 회의 개최와 관련된 국내외 정치, 사회, 경제, 관광 분야의 이슈를 도출하고 회의 개최에 미치는 영향 정도를 분석할 수 있다.
- [컨실 01-01-03] 지역 CVB를 통해 회의 개최 관련, 개최지의 법규 및 지원 사항을 확인할 수 있다.
- [컨실 01-01-04] 지역 CVB 문의 및 인터넷 검색을 통해 개최지 접근성 및 회의 시설과 같은 관련 인프라를 확인할 수 있다.
- [컨실 01-01-05] 회의 개최에 따라 개최지에 미치는 장·단기 경제적, 사회적 파급효과를 분석할 수 있다.
- [컨실 01-01-06] 회의 환경 분석을 통해 회의 개최관련 국내외 영향요인을 도출할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 01-01-01] 제안 요청서(RFP: request for proposal)는 국제회의, 전시, 이벤트 등의 행사 발주자가 특정 과제의 수행에 필요한 요구 사항을 체계적으로 정리하여 제시함으로써 제안자가 제안서를 작성하는 데 도움을 주기 위한 문서이다. 제안 요청서에는 해당 과제의 제목, 목적 및

목표, 내용, 기대 성과, 수행 기간, 금액(budget), 참가 자격, 제출 서류 목록, 요구 사항, 제안서 목차, 평가기준 등의 내용이 포함됨을 설명하고 제안 요청서의 예시를 통해 제안 요청서의 의미와 제안 요청서에 포함되는 내용에 대해 이해할 수 있도록 지도한다. (참고 자료: 한국해양수산개발원 입찰 공고. <https://www.kmi.re.kr/web/board/view.do?rbsIdx=163&idx=427> 에서 2022.06.27. 검색).

- [컨실 01-01-03] CVB의 의미와 역할 등 CVB에 대한 개요를 설명하고, 지역의 CVB 현황에 대해 이해할 수 있도록 지도한다. CVB는 해당 도시 및 지역을 대표하여 마이스(MICE) 유치 및 개최 지원, 홍보 및 마케팅, 고객 서비스를 제공하는 비영리 조직으로, 해당 지역의 광범위한 홍보를 통한 방문객 유치를 주목적으로 하는 기관으로서 다양한 특성을 지니고 있으므로 이러한 특성에 대해 이해할 수 있도록 지도한다.
- [컨실 01-01-04] 한국관광공사 K-MICE 누리집(k-mice.visitkorea.or.kr)을 활용하여 지역 CVB 현황을 살펴보게 함으로써 국내 지역별 CVB 현황에 대한 이해도를 고취할 수 있도록 지도한다.

국내 CVB 현황 (예시)	
- 서울관광재단(Seoul Convention Bureau) - 부산관광공사(Busan Tourism Organization) - 대구컨벤션뷰로(Daegu Convention & Visitors Bureau) - 인천관광공사(Incheon Tourism Organization) - 광주관광재단(Gwangju Tourism Organization) - 대전관광공사(Daejeon Tourism Organization) - 경기관광공사(Gyeonggi Tourism Organization) - 강원도관광재단(Gangwon Tourism Organization) - 전남관광재단(Jeollanam-do Tourism Organization)	- 경남관광재단(Gyeongnam Tourism Organization) - 제주컨벤션뷰로(사)(Jeju Convention & Visitors Bureau) - 고양컨벤션뷰로(Goyang Convention & Visitors Bureau) - 수원컨벤션뷰로(Suwon Convention Bureau) - 경주화백컨벤션뷰로(Gyeongju Hwabaek Convention and Visitors Bureau) - 강릉관광개발공사(Gangneung Tourism Development Corporation) - 전북마이스뷰로(Jeonbuk MICE Bureau) - 울산관광재단(Ulsan Tourism Organization)

출처: 한국관광공사 K-MICE 누리집(k-mice.visitkorea.or.kr)에서 2022.9.6. 검색

- [컨실 01-01-05] 회의 개최에 따른 파급 효과는 ‘회의 개최 기획(LM1203030103_17 v2)’ 학습모듈의 ‘1. 회의 개최 환경 분석하기’를 참조하여 지도한다.

나) 회의 자료 수집, 분석하기

- [컨실 01-02-01] 주최 측에 문의하여 전차대회 공식결과 보고서를 입수하고 참가자 규모, 예산규모, 프로그램 내용, 행사시설에 대해 분석할 수 있다.
- [컨실 01-02-02] 전차대회 분석에 따라 전차대회 결과 및 평가를 검토할 수 있다.
- [컨실 01-02-03] 제안요청서 검토를 통해 주최기관의 사명, 목적, 목표를 이해하고 정리할 수 있다.
- [컨실 01-02-04] 회의 개최시기, 장소, 참가규모, 예산규모와 같은 회의 개최 및 운영에 필요한 요소들을 확인하고 정리할 수 있다.

다) 회의 시설 선정하기

- [컨실 01-03-01] RFP 내용 검토에 따라 개최 일정, 참가자 규모, 프로그램 수, 회의 목표, 예산규모를 기준으로 회의시설 요건을 파악할 수 있다.
- [컨실 01-03-02] 인터넷 검색을 통해 회의 시설 요건을 충족하는 후보시설들을 선정할 수 있다.
- [컨실 01-03-03] 후보시설을 평가하기 위한 체크리스트를 작성하고 회의 시설, 부대시설, 주변 환경 및 인프라, 접근성, 안전성, 비용과 같은 관련 항목을 포함시킬 수 있다.
- [컨실 01-03-04] 체크리스트 항목을 중심으로 각 후보시설에 대한 현장 답사를 실시하고 그 결과를 비교·정리할 수 있다.
- [컨실 01-03-05] 현장답사 결과를 기초로 주최 측과의 협의를 통하여 회의 시설을 선정할 수 있다.
- [컨실 01-03-06] 선정된 회의시설과 가격 및 조건에 대한 협상을 진행하고 계약을 체결할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 01-03-02] 회의 시설 요건에 대해 지도할 때 「국제회의산업 육성에 관한 법률 시행령」을 살펴보게 하고, 그중 ‘제3조 국제회의 시설의 종류·규모’를 설명함으로써 회의 시설 요건에 대해 잘 이해할 수 있도록 지도한다.

라) 회의 목표 수립하기

- [컨실 01-04-01] 회의 환경 및 자료 분석결과에 따라 전략회의를 통해 해결해야 할 문제점 및 과제를 도출할 수 있다.
- [컨실 01-04-02] 과제 및 문제점에 대한 해결방안을 제시하고 이에 따라 회의 목표를 수립할 수 있다.
- [컨실 01-04-03] 목표달성을 위한 추진 전략을 수립할 수 있다.
- [컨실 01-04-04] 회의 목표 및 추진 전략을 주최 측의 사명, 목표, 목적과 비교하며 타당성을 검증할 수 있다.

마) 회의 주제 개발하기

- [권실 01-05-01] 회의 및 주최자와 관련된 최근 동향, 이슈, 키워드, 정책에 대해 분석하고 자료를 공유할 수 있다.
- [권실 01-05-02] 브레인스토밍을 통해 회의 주제와 관련된 아이디어를 창출할 수 있다.
- [권실 01-05-03] 도출된 아이디어를 정리하고 구체적으로 협의, 선별하여 회의 주제를 도출할 수 있다.
- [권실 01-05-04] 회의 주제를 바탕으로 슬로건, 캐치프레이즈의 설정 및 이미지화하여 회의 운영 전반에 적용할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [권실 01-05-02] 브레인스토밍에 대한 의미(어떤 문제의 해결책을 찾기 위해 여러 사람이 가능한 한 많은 양의 아이디어를 생각나는 대로 모아 그 속에서 해결책을 찾는 방법)를 설명하고, 실제 주제를 설정하여 학생들이 직접 브레인스토밍을 해 보게 함으로써 해결책 모색 방법으로서의 브레인스토밍에 대해 이해할 수 있도록 지도한다. 학생의 학습 능력에 차이가 있기 때문에 교사의 판단하에 기존에 개최된 회의 주제를 사례로 적용해 본다.

바) 회의 기획안 작성하기

- [권실 01-06-01] 기획자의 의도에 따라 기획안에 포함되어야 할 항목을 결정할 수 있다.
- [권실 01-06-02] 기획안에 포함되는 항목별 제목 및 소제목을 작성할 수 있다.
- [권실 01-06-03] 기획자의 의도에 따라 항목별 게재 순서를 정하고 제안서 목차를 작성할 수 있다.
- [권실 01-06-04] 기획내용을 효과적으로 제시할 수 있는 기획안 서식을 제작할 수 있다.
- [권실 01-06-05] 서면, 프레젠테이션, 동영상과 같은 제안 방법에 따라 기획안 형식을 작성할 수 있다.
- [권실 01-06-06] 제안내용에 적합한 시각화 자료를 활용할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [권실 01-06-01] 기획안에 필요한 정보에 대해서는 ‘회의 개최 기획(LM1203030103_17v2)’ 학습מוד의 ‘6. 회의 기획안 작성하기’를 참조하여 지도한다.
- [권실 01-06-05] 특정 주제를 설정하여 슬라이드를 작성하게 함으로써 효과적인 시각 자료 활용을 위해 갖추어야 할 디지털 역량이 강화될 수 있도록 지도한다.

사) 입찰 기획안 발표하기

- [컨실 01-07-01] 기획안 발표 시 준수하여야 할 규정 및 발표환경을 파악할 수 있다.
 [컨실 01-07-02] 제안 회의의 수주를 위하여 특정 부분을 강조할 수 있다.
 [컨실 01-07-03] 기획의도 및 내용을 정해진 시간 내에 명확하고, 효율적으로 전달할 수 있는 발표자를 선정할 수 있다.
 [컨실 01-07-04] 발표 시간을 확인하여 정해진 시간 내에 발표를 마무리 할 수 있다.
 [컨실 01-07-05] 발표 예절 및 태도를 준수할 수 있다.
 [컨실 01-07-06] 예상답변을 마련하고, 대응할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 01-07-05] 기획안 발표자는 절도 있는 인사와 예의를 갖춘 태도, 자신 있는 목소리로 진행해야 하며, 발표 내용에 따라 적절한 동작(손이나 몸의 움직임, 발표하는 동안 청중 및 심사위원과의 지속적인 눈 맞춤 등)이 필요함을 설명하고, 이를 통해 발표 태도의 중요성을 이해할 수 있도록 지도한다. 실전에서 프레젠테이션을 하는 것과 동일한 상황을 설정하여 준비한 내용을 정해진 시간 내에 명확하게 효율적으로 전달하는 상황 체험을 하게 함으로써 발표 능력의 중요성을 인지할 수 있도록 지도한다.
- [컨실 01-07-06] 기획안 발표 후 질의응답 시간의 대처 능력을 향상시키기 위해 학생들이 직접 발표하고 질의하며 응답하는 수업을 진행하고, 이를 통해 질의응답 시간 대처 능력(예: 발표자가 미리 준비한 답변을 할 수도 있지만, 예상하지 못한 질문이 있어도 당황하지 않고 아는 부분까지 성실하게 설명하며, 확실하지 않은 정보는 제공하지 않아야 하고, 정확하게 파악하지 못한 부분에 대해서는 발표 후에도 추가적으로 확인하여 전달하겠다는 성실한 태도)의 중요성에 대해 이해할 수 있도록 지도한다.

2) 회의프로그램 설계

가) 회의 프로그램 구성하기

- [컨실 02-01-01] 전차대회 프로그램 구성 사례 및 평가 결과를 분석할 수 있다.
 [컨실 02-01-02] 회의 개최목표 및 성인학습방법을 고려하여 총회, 학술회의, 전시회, 사교행사, 관광, 동반자프로그램과 같은 프로그램을 구성할 수 있다.
 [컨실 02-01-03] 참가자의 수요특성에 따라 세미나, 포럼, 워크숍, 심포지엄과 같은 프로그램을 유형별로 구성할 수 있다.
 [컨실 02-01-04] 회의 예산규모 및 법적 규제와 같이 실현 가능성을 고려하여 프로그램을 결정할 수 있다.

나) 회의 형태 및 운영 방식 결정하기

- [권실 02-02-01] 회의 목표 및 주제에 따라 총회, 분과회의, 이사회, 특별회의와 같은 회의 운영형태를 결정할 수 있다.
- [권실 02-02-02] 세션 연사 및 학술분과위원회와 협의하여 심포지엄, 포럼, 강연, 워크숍, 인터뷰, 토론과 같은 회의 진행방식을 결정할 수 있다.
- [권실 02-02-03] 회의 운영형태 및 방식이 개최시설, 운영규정, 예산, 참가규모와 부합하는지 점검할 수 있다.

다) 회의 프로그램 일정 작성하기

- [권실 02-03-01] 회의에 포함되어야 하는 프로그램 내용을 파악할 수 있다.
- [권실 02-03-02] 프로그램 별 필요한 장소 및 운영 시간을 파악할 수 있다.
- [권실 02-03-03] 프로그램 특성에 따라 테이블 세팅, 시청각 기자재와 같은 회의장 설치요건을 파악할 수 있다.
- [권실 02-03-04] 동시 진행되는 프로그램을 파악하고 동 시간 대 필요한 회의장 수, 강연 수, 소요 기자재 수량을 확인할 수 있다.
- [권실 02-03-05] 전체 회의 개최 일정에 맞춰 프로그램 일정을 작성할 수 있다.

라) 연사 섭외 및 초청하기

- [권실 02-04-01] 회의 주제에 따라 연사후보군을 파악할 수 있다.
- [권실 02-04-02] 주제와 관련된 전문가 및 스피커스뷰로와 같은 전문기관의 의견을 통해 연사 정보를 수집하고 섭외를 요청할 수 있다.
- [권실 02-04-03] 행사 예산을 고려해 연사 초청비용 및 제공사항을 정할 수 있다.
- [권실 02-04-04] 연사 후보군 연락처정보를 파악할 수 있다.
- [권실 02-04-05] 조직위원회와 협의하여 연사를 선정하고 초청 지원사항을 정할 수 있다.
- [권실 02-04-06] 연사 초청 서한을 작성할 수 있다.
- [권실 02-04-07] 초청 서한을 발송하고 연사와 지속적으로 연락을 취할 수 있다.
- [권실 02-04-08] 강연 후, 참가자를 대상으로 설문지를 통해 연사의 강연 만족도를 평가할 수 있다.

마) 논문·발표 자료 접수 및 관리하기

- [권실 02-05-01] 회의 주제에 따라 논문·발표자료 접수 계획을 수립할 수 있다.
- [권실 02-05-02] 논문·발표자료 요청서(call for paper)를 제작, 발송할 수 있다.
- [권실 02-05-03] 논문·발표자료 접수 계획에 따라 접수 절차 및 방법을 수립하고 접수를 실시할 수 있다.
- [권실 02-05-04] 조직위원회와 협의하여 논문·발표자료 심사위원단을 구성하고 심사를 지원할 수 있다.
- [권실 02-05-05] 심사 결과에 따라 논문·발표자료 제출자에게 결과를 통보할 수 있다.
- [권실 02-05-06] 논문발표에 필요한 기자재를 발표자에게 확인할 수 있다.
- [권실 02-05-07] 동시 개최되는 세션 일정과 발표자의 발표일정을 고려하여 발표일정과 회의장을 결정할 수 있다.
- [권실 02-05-08] 발표논문 및 요약본을 수록한 논문·발표자료집의 제작형태를 주최 측과 협의하여 CD, 온라인 프로그램 또는 출판물과 같은 제작형태를 결정하고 제작할 수 있다.

바) 온라인 학술프로그램 구축하기

- [권실 02-06-01] 논문발표자료 및 접수의 관리를 위해 전차대회의 온라인 학술프로그램을 분석할 수 있다.
- [권실 02-06-02] 학술회의의 경우, 발표자의 초록제출, 논문접수, 현장 발표 자료 제출의 기능을 갖춘 온라인 학술프로그램의 내용과 범위를 정의할 수 있다.
- [권실 02-06-03] 논문 접수 방식에 따른 온라인 학술프로그램을 설계할 수 있다.
- [권실 02-06-04] 온라인 학술프로그램 제작업체를 섭외할 수 있다.
- [권실 02-06-05] 회의 프로그램 운영방식에 따라 온라인 학술프로그램을 제작할 수 있다.

사) 온라인 학술프로그램 운영 및 유지보수하기

- [권실 02-07-01] 온라인 학술프로그램을 테스트하고 운영상 문제가 없는지 모니터링 할 수 있다.
- [권실 02-07-02] 이용자가 온라인 학술프로그램을 잘 활용할 수 있도록 매뉴얼을 작성할 수 있다.
- [권실 02-07-03] 이용자로부터의 각종 질문들과 예외사항에 대해 응대를 할 수 있다.
- [권실 02-07-04] 온라인 학술프로그램을 사용하는 이용자로부터 문제점이 제기되면, 협력업체에 문의하여 해결할 수 있다.
- [권실 02-07-05] 온라인 학술프로그램을 통해서 구축된 데이터베이스를 다운받아, 등록 현황을 파악할 수 있다.
- [권실 02-07-06] 온라인 학술프로그램을 통한 개인 정보의 유출, 해킹피해를 예방할 수 있도록 준비할 수 있다.

3) 회의 현장 조성

가) 회의장 조성하기

- [권실 03-01-01] 회의장 및 부대사무실별 필요 공간 크기를 파악할 수 있다.
- [권실 03-01-02] 동선별, 크기별 특성을 고려한 회의장 조성 계획을 수립할 수 있다.
- [권실 03-01-03] 회의장 조성계획에 따라 회의장 및 부대사무실을 배치할 수 있다.
- [권실 03-01-04] 장애인의 이동 및 인식 편리성을 고려한 배치를 할 수 있다.
- [권실 03-01-05] 배치 계획 수립 후 시스템 기술자, 장치장식물 조성업체와 함께 현장방문을 통해 계획을 조정 및 확정할 수 있다.
- [권실 03-01-06] 계획 확정 후 테이블 및 의자, 시스템의 배치도면을 작성할 수 있다.
- [권실 03-01-07] 배치도면 작성 후 행사장 담당자, 시스템 기술자, 장치장식물 조성업체와 함께 조정 및 확정할 수 있다.
- [권실 03-01-08] 개최 일정에 맞춰 세팅 및 철거 일정을 조정할 수 있다.

나) A/V장비 설치 및 운영하기

- [권실 03-02-01] 시간대별 또는 장소별에 따라 장비 설치 순서를 결정할 수 있다.
- [권실 03-02-02] 리허설을 통하여 배치 변경, 추가 배치 및 작동 불량 기자재들이 없는지 확인할 수 있다.
- [권실 03-02-03] 실제 사용한 장비 모델이나 수량 또는 기술자 인원을 파악할 수 있다.
- [권실 03-02-04] 철수시간을 확인하고, 장비나 대관장소의 파손여부를 확인할 수 있다.

다) 부대사무실 운영하기

- [권실 03-03-01] 회의현장에 필요한 부대 사무실을 확인할 수 있다.
- [권실 03-03-02] 사무국, 연사대기실, VIP 룸 등의 부대사무실을 배치할 수 있다
- [권실 03-03-03] 사무국에 필요한 집기(컴퓨터, 복사기, 프린터 등)를 설치할 수 있다.
- [권실 03-03-04] 부대사무실 이용자를 위한 각종 편의품을 구입할 수 있다.
- [권실 03-03-05] 부대사무실에 인터넷, 전화 등의 통신 장비를 신청할 수 있다.
- [권실 03-03-06] Preview Room에 필요한 집기를 설치할 수 있다.

라) 프레스룸 운영하기

- [권실 03-04-01] 홍보 계획에 따라 프레스룸을 설치하고 운영할 수 있다.
- [권실 03-04-02] 주최국의 언론사, 주최국에 상주하는 외국 언론사 기자, 초청 받은 국가에서 온 기자 대표단을 대상으로 초청장을 발송할 수 있다.
- [권실 03-04-03] 기자들이 회의 기간 동안 무료로 사용할 수 있는 사무 및 통신기기를 갖추어 프레스룸을 운영할 수 있다.
- [권실 03-04-04] 기자단에게는 행사기간 동안 행사장을 자유로이 출입할 수 있는 인식표를 제공할 수 있다.
- [권실 03-04-05] 개·폐회식, 총회에서는 기자단을 위한 예약석을 준비해 둘 수 있다.
- [권실 03-04-06] 행사 홍보 담당자 및 운영인력을 프레스룸에 배치하고 보도 자료 및 인터뷰 정리 내용을 기자들에게 수시로 제공할 수 있다.

4) 회의 등록 및 숙박 관리

가) 온라인 등록 및 숙박 프로그램 개발 계획수립하기

- [컨실 04-01-01] 온라인 등록 및 숙박프로그램의 구축을 위해 전차 대회나 유사 회의의 온라인 등록 및 숙박 프로그램을 분석할 수 있다.
- [컨실 04-01-02] 회의 규모에 맞춰 어느 정도의 기능을 갖춘 온라인 등록 및 숙박프로그램이 필요한지 파악할 수 있다.
- [컨실 04-01-03] 등록, 숙박, 관광, 학술 시스템 중에서 회의에 사용될 기능들과 사용 언어를 결정할 수 있다.
- [컨실 04-01-04] 회의 개최시기에 맞춰서 온라인 등록 및 숙박프로그램 개발 일정을 작성할 수 있다.
- [컨실 04-01-05] 온라인 등록 및 숙박프로그램 구축에 필요한 예산을 산정할 수 있다.
- [컨실 04-01-06] 온라인 등록 및 숙박프로그램의 활용으로 인한 결과를 예측할 수 있다.
- [컨실 04-01-07] 온라인 등록 및 숙박프로그램 개발을 위한 계획서를 작성할 수 있다.

나) 온라인 등록 및 숙박 프로그램 개발 및 구축하기

- [컨실 04-02-01] 사전등록과 현장등록을 위한 온라인 회의 등록프로그램의 내용과 범위를 정의할 수 있다.
- [컨실 04-02-02] 참가자의 숙박을 위한 온라인 숙박프로그램의 내용과 범위를 정의할 수 있다.
- [컨실 04-02-03] 참가자의 관광프로그램 사전 등록을 위한 온라인 프로그램의 내용과 범위를 정의할 수 있다.
- [컨실 04-02-04] 신속한 현장진행을 위해 바코드, RFID를 활용한 참가자의 출입 관리, 명찰제작, 논문접수, 등록확인증 발급을 위한 온라인 등록 및 숙박프로그램의 내용과 범위를 정의할 수 있다.
- [컨실 04-02-05] 온라인 등록 및 숙박프로그램의 각 단계별로 필요한 정보를 국문과 영문으로 제시할 수 있다.
- [컨실 04-02-06] 온라인 등록 및 숙박프로그램 사용 시 자동 발송 되는 안내 메일, 팝업창 내용, 파일업로드 방식, 입력방식과 자료 수집 데이터베이스 구축형태의 내용을 제시할 수 있다.
- [컨실 04-02-07] 온라인 등록 및 숙박프로그램의 개인정보보호정책 운영방안을 제시할 수 있다.
- [컨실 04-02-08] 온라인 등록 및 숙박프로그램의 개발 및 운영 시에 발생할 수 있는 보안취약점들을 이해하고 온라인 등록 및 숙박프로그램 개발을 담당할 외부용역업체들로 하여금 진단하여 제거할 수 있도록 한다.

다) 온라인 등록 및 숙박 프로그램 운영 및 유지보수하기

- [컨실 04-03-01] 온라인 등록 및 숙박프로그램을 테스트하고 시스템의 운영상 문제가 없는지 모니터링 할 수 있다.
- [컨실 04-03-02] 참가자가 온라인 등록 및 숙박 프로그램을 잘 활용할 수 있도록 매뉴얼을 작성할 수 있다.
- [컨실 04-03-03] 참가자로부터의 각종 질문들과 예외사항에 대해 응대를 할 수 있다.
- [컨실 04-03-04] 온라인 등록 및 숙박 프로그램을 사용하는 참가자로부터 문제점이 제기되면, 협력업체에 문의하여 해결할 수 있다.
- [컨실 04-03-05] 온라인 등록프로그램을 통해서 구축된 데이터베이스를 다운받아, 등록 현황을 파악할 수 있다.
- [컨실 04-03-06] 온라인 등록 및 숙박프로그램을 통한 개인 정보의 유출, 해킹피해를 예방할 수 있도록 준비할 수 있다.

라) 참가자 등록 접수 및 관리하기

- [권실 04-04-01] 회의 개최 목표 및 예산계획에 따라 등록접수 계획을 수립할 수 있다.
- [권실 04-04-02] 주최 측과 협의하여 등록자를 카테고리별로 구분하고 등록비를 차등 책정할 수 있다.
- [권실 04-04-03] 주최 측과 협의하여 조기, 사전, 현장으로 등록 시기를 정할 수 있다.
- [권실 04-04-04] 주최 측과 협의하여 온라인, 오프라인 상의 등록접수방법을 정할 수 있다.
- [권실 04-04-05] 주최 측과 협의하여 등록 취소, 환불, 변경에 대한 규정을 수립할 수 있다.
- [권실 04-04-06] 등록접수계획에 따라 등록양식을 제작, 발송할 수 있다.
- [권실 04-04-07] 사전등록기간 중 등록자에게는 정해진 기간 내에 등록을 접수하고 등록확인증 (confirmation letter) 및 영수증을 발송할 수 있다.
- [권실 04-04-08] 등록 및 참가에 관한 문의사항에 대응할 수 있다.
- [권실 04-04-09] 현장등록접수를 위해 현장등록데스크 운영계획을 수립할 수 있다.
- [권실 04-04-10] 현장운영계획에 따라 등록요원 교육을 실행할 수 있다.
- [권실 04-04-11] 등록비를 관리하고 미결제 등록자(outstanding)에 대한 방침을 수립할 수 있다.
- [권실 04-04-12] 등록양식 상의 등록자 정보를 기록한 등록자 데이터베이스를 구축할 수 있다.
- [권실 04-04-13] 등록비 관리를 위한 별도의 통장을 개설할 수 있다.
- [권실 04-04-14] 온라인 결제를 위해 결제대행 서비스사(PG : Payment Gateway)와 별도의 계약을 체결할 수 있다.

마) 참가자 동선 관리하기

- [권실 04-05-01] 참가자 이동 경로에 따라 참가자 동선 관리 계획을 세울 수 있다.
- [권실 04-05-02] 참가자 이동 경로 상에 나타날 수 있는 혼잡, 좁은 통로, 안전사고 요소들을 사전에 인지할 수 있다.
- [권실 04-05-03] 동선관리 계획에 따라 적절한 출입 시스템과 좌석 배치, 동선을 결정할 수 있다.
- [권실 04-05-04] 줄을 서야 하는 상황에 대비하여 대기 행렬관리 방안을 수립할 수 있다.
- [권실 04-05-05] 동선관리 계획에 따라 안내표지판 및 안내원을 적절하게 배치할 수 있다.
- [권실 04-05-06] 동선관리 계획에 따라 안전사고 위험에 대비할 수 있다.

바) 참가자 숙박 예약 및 관리하기

- [권실 04-06-01] 회의 개최 장소로부터 일정거리에 있는 호텔 현황표를 작성할 수 있다.
- [권실 04-06-02] 회의장 위치, 호텔 수용시설을 고려, 주최 측과 협의 후, 본부 및 서브호텔을 결정하고 호텔과의 계약, 협상을 진행할 수 있다.
- [권실 04-06-03] 참가자 숙박신청서에 따라 등급별, 가격별, 객실 타입별 호텔 수요를 파악할 수 있다.
- [권실 04-06-04] 호텔 수요에 따라 객실 블록과 해제 방침을 정할 수 있다.
- [권실 04-06-05] 참가자 숙박신청에 따라 신청 호텔의 잔여객실 유무를 확인한 후 해당 호텔에 예약하고 호텔에 예치금(deposit)을 인계할 수 있다.
- [권실 04-06-06] 예약이 완료되면 예약확인증(confirmation letter)을 참가자에게 발송할 수 있다.
- [권실 04-06-07] 참가자 신청호텔에 잔여 객실이 부족한 경우 숙박 가능한 호텔을 파악하여 숙박예약을 완료할 수 있다.
- [권실 04-06-08] 행사 기간 중 호텔에 숙박데스크를 운영하여 참가자의 숙박 수속편의 업무를 제공할 수 있다.
- [권실 04-06-09] 숙박 취소, 노쇼(no show) 환불 규정을 설정하여 적용할 수 있다.

5) 의전·수송·관광·식음료 관리

가) 참가자 영접 및 의전 관리하기

- [권실 05-01-01] 주최 측과의 협의를 통하여 영접, 의전 대상자를 결정하고 명단을 제작, 관리할 수 있다.
- [권실 05-01-02] 주최 측과의 협의 및 자료 검색을 통해 영접, 의전대상자의 서열, 개별성향, 참석행사 일정을 파악할 수 있다.
- [권실 05-01-03] 의전 서열에 따라 영접순서를 결정, 실행할 수 있다.
- [권실 05-01-04] 의전 서열에 따라 소개 순서 및 좌석배치를 결정할 수 있다.
- [권실 05-01-05] 영접 및 의전에 필요한 물품을 결정, 준비할 수 있다.
- [권실 05-01-06] VIP룸 설치 및 상황을 수시로 점검할 수 있다.
- [권실 05-01-07] 필요시, 영접, 의전 대상자에 대한 전담 인력을 배치할 수 있다.
- [권실 05-01-08] 의전 대상자를 위한 차량이동 수배 및 주차를 관리할 수 있다.
- [권실 05-01-09] 필요시, 의전 대상자를 위한 교통통제 및 경호 대책을 경찰청에 요청할 수 있다.

나) 참가자 관광프로그램 관리하기

- [권실 05-02-01] 회의 주제 및 참가자 특성을 고려하여 공식관광, 산업시찰, 동반자프로그램, 대회 전후 관광프로그램을 계획할 수 있다.
- [권실 05-02-02] 관광프로그램 운영을 위해 공식여행사를 선정하고 관광지, 요금, 교통편, 숙박시설, 관광안내원에 대해 협의, 결정할 수 있다.
- [권실 05-02-03] 사전 등록 기간 중 관광프로그램 참가자를 모집하고, 회의 기간 중 공식여행사가 관광안내데스크를 운영하여 참가자의 문의 및 현장 접수를 받을 수 있다.
- [권실 05-02-04] 관광 관련 안내물을 참가자에게 배포하고 관광안내 제작물을 안내데스크에 설치할 수 있다.

다) 참가자 수송 운영 및 관리하기

- [권실 05-03-01] 참가자 입출국, 행사장 상시 수송, 셔틀버스 운영, 부대 행사 프로그램을 고려한 종합수송 계획을 수립할 수 있다.
- [권실 05-03-02] 종합수송계획에 따라 행사별 차량동원계획과 운행코스 및 시간을 검토하여 수송차량을 수배하고 계약할 수 있다.
- [권실 05-03-03] 주최 측, 유관 기관과 협의하여 공항 영접·영송 계획을 수립할 수 있다.
- [권실 05-03-04] 공항 영접·영송 계획에 따라, 공항관리공단으로부터 공항안내데스크 설치, 전용심사대 사용, 의전실 사용, 의전주차장 사용을 허가받을 수 있다.
- [권실 05-03-05] 필요시에는 CIQ 임시출입증을 발급받아 VIP 참가자들의 출입국 수속편의를 제공할 수 있다.
- [권실 05-03-06] 공항-숙소-회의장 간 셔틀버스를 제공할 수 있다.
- [권실 05-03-07] 수송안내요원 및 주차관리 담당요원을 배치하여 참가자의 승하차 및 차량 운행을 지원할 수 있다.

라) 회의 전체 식음료 서비스 관리하기

- [권실 05-04-01] 프로그램 편성표에 맞춰 커피 브레이크, 오찬, 만찬과 같은 식음료행사 일정을 수립할 수 있다.
- [권실 05-04-02] 장소별, 회의 별 특성에 맞춰 식음료 제공 방식을 결정할 수 있다.
- [권실 05-04-03] 등록 인원 및 전차대회 식음료행사 참가비율을 고려하여 식음료행사 참가인원을 산정할 수 있다.
- [권실 05-04-04] 회의 특성, 예산에 따라 식음료별 메뉴를 선정할 수 있다.
- [권실 05-04-05] 참가자 특성에 따라 특이식성 메뉴를 선정할 수 있다.
- [권실 05-04-06] 식사 시간 및 장소에 따라 식음료 서비스 스타일을 결정할 수 있다.
- [권실 05-04-07] 식음료 제공 방식에 따라 서비스 업체를 선정할 수 있다.

6) 회의 제작물 기획 관리

가) 회의 디자인 도출하기

- [권실 06-01-01] 회의 개최 목표와 주제에 맞는 디자인 콘셉트를 도출할 수 있다.
- [권실 06-01-02] 필요 시 디자인 콘셉트에 따라 디자인 도출을 디자인 업체에 의뢰할 수 있다.
- [권실 06-01-03] 디자인 콘셉트에 맞는 회의 로고를 개발(또는 의뢰)할 수 있다.
- [권실 06-01-04] 디자인 콘셉트에 맞는 회의 키 비주얼(Key Visual)을 개발(또는 의뢰)할 수 있다.
- [권실 06-01-05] 유사 회의의 로고 및 키 비주얼을 비교, 분석할 수 있다.
- [권실 06-01-06] 개발된 디자인의 상표 및 디자인권을 확인할 수 있다.

나) 회의 참가자 마케팅에 소요되는 제작물 결정하기

- [권실 06-02-01] 마케팅 활동계획에 따라 소요되는 브로슈어, 리플릿, 포스터 및 각종 뉴스레터와 같은 마케팅 인쇄물 및 제작물을 결정할 수 있다.
- [권실 06-02-02] 회의 디자인 콘셉트에 따라 인쇄물 및 제작물의 디자인을 결정할 수 있다.
- [권실 06-02-03] 포지셔닝 전략에 따라 인쇄물 및 제작물의 콘텐츠를 결정할 수 있다.
- [권실 06-02-04] 인쇄물 및 제작물 업체를 선정하고 제작을 의뢰할 수 있다.
- [권실 06-02-05] 제작업체와의 지속적 의사소통을 통해 인쇄물 및 제작물의 품질을 관리할 수 있다.
- [권실 06-02-06] 마케팅 활동계획에 따라 인쇄물 및 제작물의 납품 일정 및 방식을 결정할 수 있다.
- [권실 06-02-07] 납품된 인쇄물 및 제작물을 검수할 수 있다.

다) 회의 참가자마케팅 인쇄물, 제작물 제작 및 발송하기

- [권실 06-03-01] 마케팅 활동계획에 따라 인쇄물, 제작물의 배포 및 설치 계획을 수립할 수 있다.
- [권실 06-03-02] 인쇄물, 제작물 발송을 위한 대상자 명단 및 연락처를 데이터베이스화할 수 있다.
- [권실 06-03-03] 필요시 인쇄물, 제작물 발송 업체를 선정할 수 있다.
- [권실 06-03-04] 인쇄물, 제작물의 배포 및 설치 계획에 따라 발송 또는 설치시기를 결정할 수 있다.
- [권실 06-03-05] 발송된 인쇄물, 제작물 중 반송된 부분에 대해서는 반송사유를 확인하고 필요시 발송 명단 데이터베이스를 업데이트할 수 있다.
- [권실 06-03-06] 설치계획에 따라 행사장 floor plan 및 동선계획을 고려하여 납품된 제작물을 설치할 수 있다.
- [권실 06-03-07] 대회기간 중 공식 사진업체를 선정하여 대회의 주요 장면을 기록할 수 있다.

7) 전시회 공식·부대 행사 기획·운영

가) 전시 부대시설·서비스 신청 관리하기

- [권실 07-01-01] 부대시설·서비스의 가격, 안내 필요사항을 결정하여 항목별로 신청서를 작성할 수 있다.
- [권실 07-01-02] 전시장 부대시설·서비스 신청서 작성 리스트를 필수/선택 항목으로 나눠 선정할 수 있다.
- [권실 07-01-03] 발주 및 현장설치일정에 맞춰 신청서 별 취합일정을 정할 수 있다.
- [권실 07-01-04] 참가업체 전용 온라인 오더 시스템 구축업체를 선정할 수 있다.
- [권실 07-01-05] 온라인 시스템 상에서 주문이 가능한 부대시설 및 서비스 항목을 결정할 수 있다.
- [권실 07-01-06] 참가업체에 온라인 주문을 위한 ID/PW를 배포할 수 있다.
- [권실 07-01-07] 온라인 시스템 안정성 확보를 위해 서버관리를 지속적으로 할 수 있다.
- [권실 07-01-08] 주문 내역을 엑셀 파일로 다운받아 협력업체에 발주할 수 있다.
- [권실 07-01-09] 온라인 오더 시스템 구축이 용이하지 않을 경우 신청서를 작성하여 책자로 배포할 수 있다.
- [권실 07-01-10] 참가업체가 적절히 부대시설 및 서비스를 신청했는지 확인하여 조정 및 안내할 수 있다.
- [권실 07-01-11] 취합된 내역을 전시장, 현장부대서비스 운영팀 등에 전달할 수 있다.
- [권실 07-01-12] 참가업체의 추가발생 비용을 수납관리 할 수 있다.

나) 전시회 공식·부대 행사 계획하기

- [권실 07-02-01] 전시회 기본계획에 따라 공식·부대행사 목적과 주제를 설정할 수 있다.
- [권실 07-02-02] 전시회의 장소, 시간, 참가자 특성에 따라 공식·부대행사의 유형을 선정할 수 있다.
- [권실 07-02-03] 전시회 참가자 특성을 고려하여 부대행사의 유형을 결정할 수 있다.
- [권실 07-02-04] 공식·부대행사 목적과 주제에 따라 콘텐츠를 결정할 수 있다.
- [권실 07-02-05] 공식·부대행사 콘텐츠에 따라 운영시간을 결정할 수 있다.
- [권실 07-02-06] 전체 행사 일정을 고려하여 공식·부대행사 프로그램을 시간대 별로 배치할 수 있다.

다) 전시회 개막식 기획·실행하기

- [컨실 07-03-01] 공식·부대행사계획에 따라 개막식 계획을 수립하고 식순을 결정할 수 있다.
- [컨실 07-03-02] 주최 측과 협의하여 개막식 개최일정과 초청대상자를 결정할 수 있다.
- [컨실 07-03-03] 전화 또는 이메일을 통해 초청대상자로부터 RSVP를 받을 수 있다.
- [컨실 07-03-04] 의전계획을 수립하여 VIP의 차량을 주차 등록할 수 있다.
- [컨실 07-03-05] VIP 대기실을 운영할 수 있다.
- [컨실 07-03-06] 의전인력을 선발하여 교육 관리할 수 있다.
- [컨실 07-03-07] 개막식 및 식전공연을 기획할 수 있다.
- [컨실 07-03-08] 전시장 순시 동선을 계획할 수 있다.
- [컨실 07-03-09] VIP에 오찬을 제공하고 기념품을 배포할 수 있다.
- [컨실 07-03-10] 기자 및 촬영팀을 섭외하고 현장 관리할 수 있다.

라) 전시 공식·부대행사 출연진 관리하기

- [컨실 07-04-01] 공식·부대행사계획에 따라 사회자 또는 좌장의 필요 유·무를 파악하고 적절한 사회자를 제안할 수 있다.
- [컨실 07-04-02] 공연팀의 필요 유·무를 파악하고 적절한 공연을 제안할 수 있다.
- [컨실 07-04-03] 연사, 패널, 강사, 상담자의 기타출연진의 필요 유·무를 파악하고 적절한 출연자를 제안할 수 있다.
- [컨실 07-04-04] 출연진의 스케줄을 미리 확보할 수 있다.
- [컨실 07-04-05] 출연진의 출연료가 행사 예산에 적합한지 확인할 수 있고, 출연료를 협의할 수 있다.
- [컨실 07-04-06] 필요할 경우 출연진과 계약을 체결할 수 있다.

마) 전시회 식음료 운영·관리하기

- [컨실 07-05-01] 행사 특성 및 대상에 따라 F and B 메뉴 및 서비스 방식을 결정할 수 있다.
- [컨실 07-05-02] 참석인원에 따른 F and B의 발주량을 예상할 수 있다.
- [컨실 07-05-03] 참가 인원수의 유동성에 대비하여 F and B 서비스 업체와 미니멈 개런티, 현장 추가발주 예상 수량을 상의하여 사전에 발주량을 조정할 수 있다.
- [컨실 07-05-04] 채식, 무슬림, 알러지 여부와 같은 참가자 식성을 고려하여 특별음식을 준비할 수 있다.
- [컨실 07-05-05] 식음료 업체와 사전 협의에 따라 F and B 세팅 및 현장운영사항을 관리할 수 있다.

바) 전시 공식·부대 행사 참가안내 이메일(EDM) 발송하기

- [컨실 07-06-01] 행사 준비 일정을 고려한 발송 횟수를 결정할 수 있다.
- [컨실 07-06-02] 사전등록안내, 프로그램 정보제공과 같이 제공할 정보의 분류에 따른 발송 횟수를 결정할 수 있다.
- [컨실 07-06-03] 발송 대상 데이터베이스를 취합하고 분류할 수 있다.
- [컨실 07-06-04] 발송 대상에 따른 안내 내용을 정리할 수 있다.
- [컨실 07-06-05] 안내 내용의 표현방식을 결정하고 그에 따라 안내 시안을 작성할 수 있다.
- [컨실 07-06-06] 발송 인원에 따라 적합한 발송 방식을 선택할 수 있다.
- [컨실 07-06-07] 이메일 회신처를 결정하고 담당자를 지정할 수 있다.
- [컨실 07-06-08] 개인정보보호법을 준수하여 메일을 발송할 수 있다.

사) 전시 공식·부대 행사 현장 운영하기

- [컨실 07-07-01] 현장 운영 시 필요한 물품/기자재의 체크리스트를 만들고 확인할 수 있다.
- [컨실 07-07-02] 각 프로그램의 운영시간을 조정하여 계획된 일정대로 운영할 수 있다.
- [컨실 07-07-03] 물품/기자재의 여유분을 사전에 준비하여 필요시 대처할 수 있다.
- [컨실 07-07-04] 행사 시작 전 현장의 참가자들에게 충분히 안내할 수 있다.
- [컨실 07-07-05] 발표자료 수정, 추가와 같은 현장에서의 요구사항에 대처할 수 있다.
- [컨실 07-07-06] 부대행사 성격에 부합하는 현장 조성을 할 수 있다.
- [컨실 07-07-07] 적정한 운영요원 배치를 통하여 현장 관리 및 참가자들의 요청사항에 대처할 수 있다.

8) 전시회 안전 관리

가) 전시회 안전관리계획 수립하기

- [컨실 08-01-01] 전시회 특성에 근거하여 기획 단계에서부터 종료 단계까지 전체 과정 중 발생할 수 있는 모든 가능한 위기 요소를 예측할 수 있다
- [컨실 08-01-02] 예측되는 위험, 위기 요소를 기반으로 위기 상황 발생 이전에 미리 대비할 수 있는 사전관리계획을 수립할 수 있다
- [컨실 08-01-03] 위기 발생 상황에 따른 위기관리 매뉴얼을 수립할 수 있다
- [컨실 08-01-04] 행사규모 및 특성에 따라 필요 시 위기관리 전담 조직을 구성 및 운영할 수 있다
- [컨실 08-01-05] 안전관리를 위한 의사 결정 구조도를 수립할 수 있다.
- [컨실 08-01-06] 안전관리 시스템을 시험하고 시스템의 운영상 발생할 수 있는 문제에 대해 모니터링 할 수 있다.
- [컨실 08-01-07] 협력업체를 고용하는 경우, 전문업체의 역할이 무엇인지 명확하게 업무사항을 규정할 수 있다.
- [컨실 08-01-08] 전문 업체가 안전관리 업무를 진행할 수 있도록 예측한 위기 요소 처리 및 관리 절차를 안내하고 현장에서 관리할 수 있다.

나) 전시회 안전관리 전담팀 구축하기

- [권실 08-02-01] 전시회 위기 상황과 관련된 관계 기관 리스트를 구축할 수 있다.
- [권실 08-02-02] 관계기관 협조 요청을 위한 협조 공문을 작성할 수 있다.
- [권실 08-02-03] 관계기관 담당자와 의사소통 할 수 있다.
- [권실 08-02-04] 위기 상황과 관련한 업무 수행 매뉴얼을 구축할 수 있다.
- [권실 08-02-05] 관계기관 협조 상황을 보고할 수 있다.

다) 전시장 안전점검하기

- [권실 08-03-01] 전시 행사장 안전관리 계획안을 수립할 수 있다.
- [권실 08-03-02] 안전 점검을 위한 체크리스트를 작성할 수 있다.
- [권실 08-03-03] 체크리스트를 토대로 행사장 사전 안전 점검을 실시할 수 있다.
- [권실 08-03-04] 행사 진행 중 보안경비, 경호활동, 참가자 입·출입 관리, 폐장시간 이후 행사장 안전 관리를 수행할 수 있다.
- [권실 08-03-05] 상황적 특성에 따라서 행사장 안전을 위한 비품을 선별하고 준비할 수 있다.
- [권실 08-03-06] 행사장 안전 점검 상태를 확인 및 보고 할 수 있다.
- [권실 08-03-07] 행사장 안전 운영과 관련한 보고서를 작성할 수 있다.

라) 전시회 운영인력 안전 교육하기

- [권실 08-04-01] 안전 관리 계획에 따라서 행사장 안전을 위한 인력을 선발할 수 있다.
- [권실 08-04-02] 안전 관리 매뉴얼에 따라서 행사 요원을 대상으로 안전 교육을 실시할 수 있다.
- [권실 08-04-03] 교육된 안전 요원을 행사장에 배치하고 관리할 수 있다.

마) 전시회 보험가입하기

- [권실 08-05-01] 전시회에 필요한 보험의 종류 및 내용을 검토하여 보험 상품을 선별할 수 있다.
- [권실 08-05-02] 보험 계약 약관을 검토하여 의사 결정을 내릴 수 있다.
- [권실 08-05-03] 보험 가입 절차에 따라 계약을 진행할 수 있다.

9) 전시회 현장 운영 계획 및 관리

가) 전시 운영 인력 관리 계획 수립하기

- [권실 09-01-01] 전시회 운영에 따른 각 업무분야 별 소요인력을 예상할 수 있다.
- [권실 09-01-02] 구체적 업무의 적합성을 고려하여 필요인력 선발 평가기준표를 작성할 수 있다.
- [권실 09-01-03] 필요인원에 대한 업무별, 날짜별 내역을 산출할 수 있다.
- [권실 09-01-04] 필요인원 확보 방안을 계획할 수 있다.
- [권실 09-01-05] 업무에 따라 인건비를 책정할 수 있다.

나) 전시회 운영요원 선발하기

- [권실 09-02-01] 운영계획에 따라 운영요원 모집공고, 지원서를 작성할 수 있다.
- [권실 09-02-02] 모집공고 및 관련 자료를 배포할 각종 사이트와 인력기관을 파악할 수 있다.
- [권실 09-02-03] 운영인력 서류를 접수하여 평가기준에 맞춰 적합인력을 선별할 수 있다.
- [권실 09-02-04] 인력의 선발일정에 맞춰 면접을 실행하고 인력선발을 확정할 수 있다.
- [권실 09-02-05] 선발된 인력에게 교육, 행사 일정과 같은 차후 진행 프로세스에 대해 안내할 수 있다.
- [권실 09-02-06] 선발된 인력의 신상정보를 수집하고, 인건비 지급에 대한 안내를 다시 한 번 제공할 수 있다.
- [권실 09-02-07] 각 파트별로 필요 운영인력을 배치하고, 담당자에게 인력 프로필을 인계할 수 있다.

다) 전시회 현장 운영요원 교육 및 관리하기

- [권실 09-03-01] 인력운영계획에 따라 현장 운영요원의 교육계획을 수립할 수 있다.
- [권실 09-03-02] 인력교육계획에 따라 교육 매뉴얼을 작성할 수 있다.
- [권실 09-03-03] 선발된 인력의 경험과 능력을 고려하여 업무를 배정할 수 있다.
- [권실 09-03-04] 배정된 업무에 따라 각 파트별 교육을 진행할 수 있다.
- [권실 09-03-05] 현장에 배치된 인력에 따라 리허설을 진행하고 업무상태를 점검할 수 있다.
- [권실 09-03-06] 현장인력의 담당업무 및 출퇴근 상황을 기록하고 공유할 수 있다.
- [권실 09-03-07] 인력운영계획에 따라 배치된 인력에 결원이 발생했을 경우에 대체 인력을 지원할 수 있다.

라) 전시 전문인력 섭외·관리하기

- [권실 09-04-01] 전시회의 특성에 따라 전문 인력의 수준과 규모를 파악할 수 있다.
- [권실 09-04-02] 필요시 전문인력 에이전트를 활용할 수 있다.
- [권실 09-04-03] 필요 분야에 따라 전문 인력의 업무범위와 요구되는 능력을 전달할 수 있다.
- [권실 09-04-04] 전문 인력의 성과측정방식을 조율하고 그에 상응하는 인건비에 대해 협상하여 계약할 수 있다.
- [권실 09-04-05] 서로 논의된 성과측정방식을 기준으로 업무성과를 수시로 확인 할 수 있다.

마) 전시회 참가등록 서비스 운영하기

- [권실 09-05-01] 등록신청서양식을 사전에 온·오프라인으로 배포하고, 출력하여 현장등록데스크에 배치할 수 있다.
- [권실 09-05-02] 등록신청서 양식을 고려하여 사전 온라인 등록시스템을 설계를 홈페이지 업체에 의뢰할 수 있다.
- [권실 09-05-03] 유료행사의 경우 결제프로그램을 온라인으로 연동하기 위해 수수료 및 프로그램 안전성을 비교하여 온라인 결제대행사를 선정할 수 있다.
- [권실 09-05-04] 유료행사의 경우 사전등록 촉진을 위해 판매경로를 다양화 할 수 있다.
- [권실 09-05-05] 등록예약숫자에 대한 건적 및 솔루션을 비교하여 현장등록대행업체를 선정할 수 있다.
- [권실 09-05-06] 주최 및 주관기관 관련인사, VIP, 일반참관객, 부스참가자, 스태프, 협력업체의 사전등록 데이터베이스를 취합하여 대행업체에 전달할 수 있다.
- [권실 09-05-07] 참가유형을 고려하여 ID카드를 발주할 수 있다.
- [권실 09-05-08] 예상참가자 규모에 따라서 등록데스크 위치 및 크기를 결정하고 대행업체에 전달 할 수 있다.
- [권실 09-05-09] 현장결제에 대응하기 위해 티켓박스를 운영할 수 있다.
- [권실 09-05-10] 등록현장에서 운영요원에 서비스 교육을 진행하고 돌발 상황에 따른 적절한 대처방안을 수립할 수 있다.
- [권실 09-05-11] 대행업체에 요청하여 실시간으로 등록현황 및 통계를 파악할 수 있다.

바) 전시회 현장 주최자 사무실 운영하기

- [권실 09-06-01] 전시장과 협의 및 답사를 통해 주최자 사무실 위치를 결정할 수 있다.
- [권실 09-06-02] 사무실 필요집기 및 운영인력을 적절히 배치할 수 있다.
- [권실 09-06-03] 주최기관과의 회의를 소집하여 운영할 수 있다.
- [권실 09-06-04] 협력업체와의 현장운영계획에 대한 회의를 소집하여 운영할 수 있다.

사) 전시 참가업체 서비스 센터 운영하기

- [권실 09-07-01] 참가업체의 동선을 고려하여 편리한 지점에 서비스센터 위치 및 개수를 선정할 수 있다.
- [권실 09-07-02] 서비스 품목에 따라서 인력 및 협력업체를 배정할 수 있다.
- [권실 09-07-03] 참가업체에 서비스를 제공하기 위한 인력교육을 실시 할 수 있다.
- [권실 09-07-04] 현장에서 참가업체의 불만 및 요구사항을 수렴하고 사무국에 전달할 수 있다.

아) 전시장 현장 관리하기

- [권실 09-08-01] 전시장의 청결상태를 수시로 점검하여 전시장 측에 정리를 요청할 수 있다.
- [권실 09-08-02] 전시장 내 참가업체의 지나친 홍보활동 및 소음발생요인을 규제할 수 있다.
- [권실 09-08-03] 전시장 시설물의 안전 상태를 확인하고 필요 시 시공자에 직접 개선을 요청할 수 있다.
- [권실 09-08-04] 세미나 및 부대행사에 대한 안내방송을 지속적으로 실시할 수 있다.
- [권실 09-08-05] 전시장의 분위기를 저해할 수 있는 관람객 혹은 참가업체의 활동을 규제할 수 있다.

10) 이벤트 현장 연출

가) 이벤트 연출안 구성하기

- [컨실 10-01-01] 기본계획서에 따라 행사 목적 및 개요, 행사방향, 세부내용 등을 파악할 수 있다.
 [컨실 10-01-02] 주최자와 회의를 통해 요구사항, 참석 VIP를 파악할 수 있다.
 [컨실 10-01-03] 파악된 행사의 성격에 따라 연출 스태프를 조직할 수 있다.
 [컨실 10-01-04] 조직된 스태프들과 함께 행사의 성격을 표현하기 위한 아이디어 회의를 시행할 수 있다.
 [컨실 10-01-05] 회의에서 확정된 내용에 따라 연출안을 구성하고 구체적인 현장연출 계획을 수립할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-01-01] 기본 계획서를 통해 파악할 수 있는 주요 내용들에 대해서는 ‘이벤트 현장 연출 (LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘1. 이벤트 연출안 구성하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-01-03] 연출 스태프(staff)는 이벤트 연출을 위해 필요한 업무 및 기능을 담당하는 전문 인력으로, 연출 스태프의 구성 방식과 유형 및 역할에 대해서는 ‘이벤트 현장 연출 (LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘1. 이벤트 연출안 구성하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-01-05] 연출안과 연출 계획의 의미를 구분하여 이해할 수 있도록 지도한다. 연출안은 해당 이벤트의 목적을 효과적으로 달성하기 위해 아이디어 회의에서 도출한 연출 방향, 연출 포인트, 연출 내용(출연진, 퍼포먼스, 시스템, 특수 효과 등)을 작성한 기획안을 의미하며, 일반적으로 연출 방향에 따라 복수의 안으로 작성하고, 주최자와 협의하여 최종 1개의 안으로 결정하여 진행한다. 연출 계획은 주최자와 협의하여 확정된 연출안을 기본으로 연출 효과를 극대화하기 위해 수립한 계획서를 의미하며, 이벤트 계획의 구체화 단계에 따라 ‘기본 계획서, 실행 계획서’ 형태로 작성되고, 최종적으로 현장 연출 계획이 ‘운영 매뉴얼’의 형태로 완성되는 것임을 이해할 수 있도록 지도한다.

나) 이벤트 무대 및 시스템 계획하기

- [컨실 10-02-01] 수립된 연출 계획 및 프로그램 내용에 따라 필요한 무대와 시스템을 파악할 수 있다.
 [컨실 10-02-02] 무대와 시스템 파악에 따라 협력사를 결정할 수 있다.
 [컨실 10-02-03] 결정된 협력사에 따라 행사장 실측을 통해 필요한 시스템 및 무대제작 형태를 결정할 수 있다.
 [컨실 10-02-04] 무대제작자에게 디자인 및 도면을 요청할 수 있다.
 [컨실 10-02-05] 완성된 무대 디자인 및 시스템에 따라 보고 및 확정할 수 있다.
 [컨실 10-02-06] 확정된 디자인 및 시행도면에 따라 정확한 설치 및 시공 계획을 수립할 수 있다.
 [컨실 10-02-07] 최신 스마트 기기를 사용할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-02-01] 이벤트 무대에 대한 일반적인 이해가 필요하므로 무대의 개념과 유형, 무대의 제작 형태 등에 대해 이해할 수 있도록 지도한다. 이벤트 무대는 이벤트 프로그램이 진행되는 공간으로 사회자, 인사말(개회식, 축사 등), 강연 및 발표, 공연 및 퍼포먼스 등이 펼쳐지는 공간임을 설명하고, 무대의 유형 및 제작 형태에 대해서는 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘2. 이벤트 무대 및 시스템 계획하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-02-02] 이벤트 연출과 관련된 시스템에는 음향, 영상, 조명, 중계, 특수 효과 등이 있음을 설명하고, 이들에 대한 세부적인 내용은 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘2. 이벤트 무대 및 시스템 계획하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-02-03] 현장 실측은 행사장에서 제공하는 도면을 활용할 수도 있으나 세부적인 내용까지 표기되지 않기 때문에 가능한 한 공간, 위치 등을 직접 확인해야 하는 현장 실측의 필요성을 이해할 수 있도록 지도한다.
- [컨실 10-02-07] 스마트 기기에 대한 이해에 앞서, 이벤트 연출(음향 연출, 영상 연출, 조명 연출, 중계, 특수 효과 연출)과 관련된 장비에 대한 이해가 필요하며, 이는 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘2. 이벤트 무대 및 시스템 계획하기’를 참조하여 지도한다. 뿐만 아니라 이벤트 현장에서 활용되는 정보통신기술(ICT)을 탑재한 기기들에 대해서도 예시(AI: 인공지능, VR: 가상 현실, AR: 증강 현실, IoT: 사물 인터넷, SNS: 사회관계망 서비스, QR 코드, 3D 프린팅, 드론 등)를 통해 이해할 수 있도록 지도한다.

다) 이벤트 연출안 보고·작성하기

- [컨실 10-03-01] 확정된 연출계획에 따라, 구체적인 연출 계획을 기술한 큐시트를 작성할 수 있다.
 [컨실 10-03-02] 큐시트를 바탕으로 시나리오를 작성할 수 있다.
 [컨실 10-03-03] 작성된 큐시트와 시나리오를 바탕으로 연출계획안을 작성할 수 있다.
 [컨실 10-03-04] 작성된 연출계획안에 따라 연출계획을 보고 확정할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-03-01] 이벤트 연출에서 사용하는 큐시트는 현장 연출 계획을 구현하기 위해 출연진, 세팅되어야 하는 소품, 음향·조명·영상·중계 시스템과 특수 효과 등의 역할을 시간 흐름에 따라 일목요연하게 작성한 문서임을 설명한다. 큐시트 작성을 위해서는 큐시트에 포함되는 내용들에 대한 이해가 필요하며, 이를 위해서는 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘3. 이벤트 연출안 보고·작성하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-03-02] 이벤트 연출에서 사용하는 시나리오(scenario)는 프로그램 식순에 따라 사회자가 진행하면서 해당 식순의 내용을 설명하는 대본을 의미하며, 작성 방법은 ‘이벤트 현장 연출

(LM1203030304_17v2)' 학습모듈의 '3. 이벤트 연출안 보고·작성하기'를 참조하여 지도한다.

라) 이벤트 행사장 조성하기

- [컨실 10-04-01] 설치 및 시공계획에 따라 행사장 관계자와 세팅 일정을 협의할 수 있다.
- [컨실 10-04-02] 행사장 세팅 일정에 따라 무대 및 시스템 협력사와 공유하고 세부적인 세팅 계획을 확정할 수 있다.
- [컨실 10-04-03] 세부적인 세팅 계획에 따라 물품반입신고서를 작성하여 행사장 관계자에게 제출 및 허가 받을 수 있다.
- [컨실 10-04-04] 무대도면 및 설치물에 따라 VIP, 출연진, 참가자의 동선관리 계획을 수립할 수 있다.
- [컨실 10-04-05] 무대도면 및 설치물에 따라 좌석, 테이블, 콘솔 등 공간배치 계획을 세울 수 있다.
- [컨실 10-04-06] 동선, 공간배치, 무대, 시스템 설치 계획에 따라 최종적인 행사장 도면을 확정할 수 있다.
- [컨실 10-04-07] 최종적인 행사장 도면에 따라 조형물, 무대, 유도사인물 등 행사장 조성을 완성할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-04-01] 이벤트에서의 세팅은 행사 개최에 필요한 무대, 시스템, 장치 장식물, 테이블, 의자 등의 자재와 장비 및 물품을 행사장에 설치·시공하는 작업임을 설명하면서, 세팅의 의미에 대해 이해할 수 있도록 지도한다.
- [컨실 10-04-02] 일반적으로 세팅 계획에는 세팅 항목, 순서 및 세팅 시간, 소요·완료 시간, 담당자 등이 포함됨을 설명하고, 세팅 계획과 관련한 일정표는 '이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)' 학습모듈의 '4. 이벤트 행사장 조성하기'를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-04-04] 동선은 어떤 목적이나 행동을 위하여 움직이는 자취나 방향을 나타내는 경로로서, 무대 도면 및 설치물에 따른 VIP 동선 관리, 출연진 동선 관리, 참가자의 동선 관리 계획은 '이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)' 학습모듈의 '4. 이벤트 행사장 조성하기'를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-04-05] 콘솔(console)은 현장 연출을 위해 필요한 모든 시스템 장비가 집결된 공간으로, 콘솔을 구성하는 앞면의 가림막, 시스템 장비, 바닥 받침대, 테이블·의자에 대한 내용은 '이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)' 학습모듈의 '4. 이벤트 행사장 조성하기'를 참조하여 지도한다.

마) 이벤트 리허설 진행하기

- [컨실 10-05-01] 연출계획안에 따라 리허설 계획을 수립할 수 있다.
- [컨실 10-05-02] 시스템, 연출스태프, 출연진을 구분하여 리허설 일정을 작성할 수 있다.
- [컨실 10-05-03] 리허설 일정에 따라 영상 및 발표자료 등 각종 소프트웨어 솔루션을 점검할 수 있다.
- [컨실 10-05-04] 솔루션 점검 완료 및 리허설 일정에 따라 리허설을 진행할 수 있다.
- [컨실 10-05-05] 리허설 내용에 따라 문제점을 보완함으로써 최종 연출 계획을 조정할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-05-01] 리허설(rehearsal)은 이벤트 실행을 앞두고 실제처럼 진행하는 연습으로, 이러한 리허설의 기능에 대해서는 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘5. 이벤트 리허설 진행하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-05-02] 시스템 리허설, 연출 스태프 리허설, 출연진 리허설은 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘5. 이벤트 리허설 진행하기’를 참조하여 지도한다.
- [컨실 10-05-03] 소프트웨어 솔루션의 의미를 잘 이해할 수 있도록 지도한다. 소프트웨어 솔루션은 이벤트 식순에 따라 사용되는 영상물(오프닝, 주제, 소개, 홍보, 클로징 영상 등), 프로그램 식순별 슬라이드, 자막, 강연자의 발표 자료(영상물 포함) 등을 구동시키는 영상 플레이어, 문서 프로그램 등을 의미함을 설명한다. 특히 리허설 때 소프트웨어 솔루션이 영상 화면 또는 스크린에 제대로 표출되는지를 반드시 검토해야 함을 인지할 수 있도록 지도한다.
- [컨실 10-05-04] 리허설은 이벤트 실행 이전에 충분히 실시하는 것이 중요함을 강조하면서, 리허설 단계(시스템 리허설, 1차 리허설, 최종 리허설의 순서로 진행)별 세부적인 내용에 대해서는 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘5. 이벤트 리허설 진행하기’를 참조하여 지도한다.

바) 이벤트 실행하기

- [컨실 10-06-01] 리허설 완료 후 대기하여, 참가자 행사장 착석 상황 및 VIP 도착을 확인할 수 있다.
 [컨실 10-06-02] VIP 행사장 착석 확인 후 최종 연출 계획에 따라 프로그램을 운영할 수 있다.
 [컨실 10-06-03] 현장 연출자는 돌발 상황 및 위험요소를 관리할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-06-01] 이벤트 식순을 진행하기에 앞서 참가자의 행사장 착석은 모두 완료되어야 하고, 사회자의 안내 방송을 통해 로비 및 행사장에 서 있는 참가자를 객석에 착석하도록 해야 하며, 연출자는 VIP 도착 상황을 의전 담당자로부터 실시간으로 보고받고 모든 스태프를 준비시켜야 하는 등 현장에서의 상황을 잘 이해할 수 있도록 지도한다.
- [컨실 10-06-03] 이벤트 실행에 있어서 다양하게 발생할 수 있는 돌발 상황이나 위험 요소에 대해 생각하게 하고, 각자의 생각을 토론 또는 발표를 통해 서로 공유할 수 있도록 지도한다. 돌발 상황은 주로 시스템이나 무대 위의 출연진 또는 스태프의 실수로 발생하는 경우가 많으며, 리허설을 통해 이벤트 운영의 돌발 상황과 위험 요소를 최소화해야 함과 간혹 참가자들의 돌발 행동이나 실수에 의한 사고가 발생할 수 있으므로 현장에서 신속히 대처해야 함을 주지할 수 있도록 지도한다. 자세한 돌발 상황 및 위험 요소에 대해서는 ‘이벤트 현장 연출(LM1203030304_17v2)’ 학습모듈의 ‘6. 이벤트 실행하기’의 예시를 참조하여 지도한다.

사) 이벤트 행사장 철수하기

- [컨실 10-07-01] 연출계획안에 따라 행사장 철수계획을 수립할 수 있다.
 [컨실 10-07-02] 수립된 철수계획에 따라 행사장을 철수하는 것을 관리할 수 있다.
 [컨실 10-07-03] 폐기물 처리규정에 따라 대관 청소 담당자에게 폐기물 처리를 의뢰하고 관리·감독할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- [컨실 10-07-01] 행사장 철수는 시설물의 철거와 장비 및 자료의 회수는 물론 현장의 원상복구까지 포함함을 설명한다. 철수 시간은 행사장 대관 시간에 포함되어 있으므로 시간을 초과하지 않도록 유의해야 하고, 철수 과정에서 행사장의 고정 시설이나 비품을 파손하지 않도록 유념해야 하며, 철수 담당자는 철수 완료 시점까지 현장을 관리·감독하여야 함을 주지할 수 있도록 지도한다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) '전시·컨벤션·이벤트 실무'에서 제시한 교과 교육 목표와 성취기준을 고려하여 산업 현장에서 필요로 하는 창의적 사고 역량, 의사소통 역량 및 디지털 역량을 기를 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) '전시·컨벤션·이벤트 실무' 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 직무 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) 전시·컨벤션·이벤트 분야의 정보를 탐색하는 과정에서 디지털 매체를 활용할 수 있는 기회를 제공하고, 이 과정이 교과의 성취기준과 연계될 수 있도록 계획한다.
- 2) '전시·컨벤션·이벤트 실무'를 학습하는 과정에서 프로젝트 학습을 통해 전시·컨벤션·이벤트의 기획 단계부터 종료 단계까지의 전 과정 속에서 발생할 수 있는 위기 요소를 예측할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 전시회 위기 상황과 관련된 관계 기관 리스트나 위기 상황 대응에 대한 보고서를 스스로 작성하게 하여 위기 상황 대응의 중요성을 인지할 수 있도록 교수·학습을 계획한다.

- 3) '전시·컨벤션·이벤트 실무'에서 실습을 통해 학생이 습득해야 할 내용과 이를 효과적으로 습득하는 방법에 중점을 두고 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) '입찰 기획안 발표하기'에서 학생들이 기획안 또는 제안서 발표의 중요성을 인지할 수 있도록 직간접적인 프레젠테이션 기회를 제공하는 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 나) 컨벤션뷰로, 컨벤션 센터, 호텔 등 주변 회의 개최 시설을 둘러볼 수 있는 기회를 마련하여 학생들이 현장 시설에 대한 이해도를 높일 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
- 4) '전시·컨벤션·이벤트 실무'의 학습 과정에서 다양한 사례와 직간접적인 경험 기회를 제공하여 학생들이 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대해 흥미를 가질 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) '회의개최 기획'에서 국내 회의 시설에 대한 이해도를 높일 수 있는 교수·학습을 계획하고, 특히 유니크 메뉴를 조사하게 하여 회의 개최 장소에 대한 흥미를 유발할 수 있도록 교수·학습을 계획한다.
 - 나) 각 회의 시설 및 컨벤션 센터의 비상 매뉴얼을 수집하도록 하고, 이를 통해 직접적인 경험 기회가 제고될 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
- 5) 각종 디지털 기술을 활용하여 출석 수업과 원격 수업이 가능한 교수·학습 자료를 개발하여 온오프라인 연계 수업이 가능하도록 한다.
 - 가) 온오프라인용 실습 과제의 경우 온라인 수업에서는 원격 수업용 도구를 활용하여 교사가 제작한 동영상 자료나 실시간 이론 강의 중심으로 운영하고, 오프라인 수업에서는 온라인 수업에서 학습한 내용을 실험·실습으로 구현할 수 있는 과제를 개발하여 적용한다.
- 6) '전시·컨벤션·이벤트 일반' 교과목과 연계하여 학습의 효율성을 높일 수 있도록 교수·학습을 운용한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) 문제 해결 및 과제 해결 수업을 모두 수업으로 진행할 경우, 타인을 배려하고 협동정신을 배울 수 있도록 수업 분위기 조성을 유도한다.
- 2) 신성장 동력 산업의 잠재 종사자로서 전시·컨벤션·이벤트 산업에 대한 중립적이고 긍정적인 가치관 형성 및 자긍심을 가질 수 있도록 지도한다.

- 3) 연출 계획안을 작성할 때 무대 디자인, 시스템, 출연진, 공연 및 퍼포먼스 등과 같은 이벤트 연출 외에도 참가자, 인력, 물자, 식음료, 주차 등의 이벤트 운영 부문까지도 포함해야 함을 지도한다.
- 4) 이벤트 행사 리허설을 진행함에 있어서 소프트웨어 솔루션을 점검할 때 만일의 사태를 대비하여 예비용 사본 자료를 별도로 보관해야 함을 지도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) '전시·컨벤션·이벤트 실무'의 평가 과정에서 각 학습 영역별 기초적 개념이나 지식을 효과적으로 습득하고 관련 사례를 탐색하여 추상적 개념과 사례를 연계시킬 수 있는 역량을 갖추고 있는지를 평가한다.
 - 가) 평가는 평가 계획서에 제시된 방법과 절차를 따르되, 실무 과목의 특성을 고려하여 보고서, 프로젝트 활동, 체크리스트와 같은 수행평가 활동 중심으로 평가한다.
- 2) 각 학습 영역의 학습 과정에서 개념 이해를 돕기 위해 현장 전문가 특강 혹은 사례 발표를 통해 직간접적으로 직무 경험을 하게 하고, 이 과정에서 평가는 조사 보고서나 시나리오 작성과 같은 방법을 적용하도록 한다.
 - 가) 현장 전문가 특강 혹은 사례 발표 등의 수행 과제에 대한 이해도를 보고서나 시나리오 작성 등을 통해 평가하도록 한다.
- 3) 학생의 수업 참여 동기를 높이고 산업 현장 적응력을 높이는 학습과 평가가 이루어질 수 있도록 산업 현장에서의 실제 경험과 가까운 상황을 체험하게 하고 그 과정 및 결과에 대하여 평가한다.
 - 가) '입찰 기획안 발표하기'의 경우 실전에서 프레젠테이션을 하는 것과 동일한 상황을 설정하여 정해진 시간 내에 명확하게 효율적으로 전달하는지를 상황 체험을 통해 평가한다.
 - 나) 회의 시설 선정하기'의 학습 요소의 후보 시설 평가 과정에서 후보 시설을 선정하는 체크리스트 작성과 같은 직무 상황을 경험하게 하고, 그 수행 과정을 통해 직무 이해도를 평가한다.
- 4) '전시·컨벤션·이벤트 실무'를 학습하는 과정에서 프로젝트 학습을 통해 학생들이 배운 내용을 적용하여 실제 직무 상황을 경험할 수 있게 기회를 제공하고, 그 과정 및 결과에 대해 평가한다.

- 가) 학습 영역을 학습하는 과정에서 모둠별 활동으로 프로젝트를 수행하게 하여 동료들 간의 피드백 과정을 통해 의사소통 능력을 평가한다.
- 5) 직접적인 실습이 어려운 경우 온라인 매체를 통한 정보 수집, 시뮬레이션 등을 진행함으로써 디지털 역량과 의사소통 역량을 강화하는 데 중점을 둔다.
 - 가) ‘입찰 기획안 발표하기’ 학습 요소에서 특정 안전에 대해 제안서(슬라이드)를 작성하게 함으로써 효과적인 시각 자료 활용 등의 디지털 역량을 평가한다.
 - 나) ‘회의개최 기획’에서 거주지의 유니크 메뉴를 모둠별 과제로 조사하게 함으로써 유니크 메뉴에 대한 이해도와 과제 수행 태도(팀워크 및 적극성)에 대해 평가한다.
- 6) 최소 성취수준에 도달하지 못한 학생에게는 평가 결과에 대한 피드백과 함께 보충 자료를 제시하여 학습을 지원한다.
- 7) 평가 결과를 차후 평가 계획 수립에 반영하여 교사의 교수·학습 개선에 환류될 수 있도록 하고, 학업 성취 능력이 부족한 학생에게는 유사 사례를 제시하여 미흡하거나 수정해야 할 부분을 비교 분석하게 하여 자료를 보완할 수 있도록 지도한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘회의 개최 기획’에서 관련 사이트(한국관광공사 K-MICE 누리집, k-mice.visitkorea.or.kr)를 통해 국내 지역별 CVB 현황에 대해 조사하게 하여 국내 지역별 CVB 현황에 대한 이해도 및 디지털 활용에 대한 역량을 평가한다.
- 2) ‘회의 개최 기획’의 ‘입찰 기획안 발표하기’에서 학생이 기획안의 타당성과 장점을 충분히 전달하고 잘 표현하는지를 직접 작성한 기획안 발표를 통해 평가한다.
- 3) ‘회의 프로그램 설계’나 ‘회의 현장조성’에서 실습 수행 과정을 실습 보고서로 작성하게 하고, 직무 상황 경험과 보고서 작성 능력을 종합적으로 평가한다.
- 4) ‘회의 등록 및 숙박 관리’에서 숙박 예약 및 관리에 필요한 호텔 현황표 또는 숙박 신청 서식 작성과 같은 현장 상황 체험을 하게 한 후 학생의 문서 작성 능력을 평가한다.
- 5) ‘의전·수송·관광·식음료 관리’에서 실제 회의를 가정하여 회의 규모, 참가자 규모, 행사장 등의 조건을 제시하고 의전 업무 계획서를 작성하게 하여 계획서 작성 능력을 평가한다.

- 6) '회의 제작물 기획 관리'에서 지식 재산권(디자인권, 상표권, 저작권)과 관련한 전문가 특강을 실시하여 지식 재산권에 대한 이해도를 평가한다.
- 7) '전시회 공식·부대 행사 기획·운영'에서 국가·문화·종교에 따른 식음료 성향을 조사하게 하여 문화적 차이에 의한 식음료 특성에 대한 이해도를 평가한다.
- 8) '전시회 안전관리'에서 전시회 위기 상황과 관련된 관계 기관 리스트를 스스로 작성하게 하여 위기 상황 대응에 대한 이해도와 자료 수집에 대한 적극성을 평가한다.
- 9) '전시회 현장 운영 계획 및 관리'의 전시 운영 인력 관리 계획 수립하기에서 '업무에 따른 인건비 책정'에 필요한 학습내용으로 근로기준법 시행령 제9조 제1항(단시간 근로자의 근로조건 결정기준 등에 관한 사항)을 같이 살펴보고, 시행령 [별표 2]에 제시된 근로계약 체결, 초과근로 등과 같은 내용 이해도를 서면 또는 발표를 통해 평가한다('단시간 근로자의 근로조건 결정기준 등에 관한 사항'은 누구든 단기근무를 할 수 있는 여건이기에 미리 알아 두면 편리한 법률임을 설명하며 관심도를 높인다).
- 10) '이벤트 현장 연출'에서 이벤트 현장에 활용되는 정보통신기술(ICT)을 탑재한 기기(예, AI: 인공지능, VR: 가상 현실, AR: 증강 현실, IoT: 사물 인터넷, SNS: 사회관계망 서비스, QR 코드, 드론 등)와 행사에서 이들의 용도(예: 행사장의 입장, 즉석 설문, 즉석 Q&A, 행운권 추첨, 각종 안내, 공중 촬영 등)를 조사하게 함으로써 스마트 기기의 활용 능력과 디지털 활용 역량을 평가한다.
- 11) 제안서 발표 후 질의응답 시간 대처 능력 향상을 위해 동료들 간 질의응답 프로젝트 수업으로 상황 체험을 하게 하여 학생들의 질의응답 대처 능력(예: 예상하지 못한 질문에 대한 대응 등)을 평가한다.

6. 카지노 서비스 실무

1. 성격 및 목표

가. 성격

‘카지노 서비스 실무’는 관광 사업 중 카지노업에 대한 업무를 파악하고 산업 현장에서 필요로 하는 서비스 직무를 학습하여 관련 산업 현장을 폭넓게 이해하는 데 도움을 주는 전공 실무 과목이다. 또한 이 과목은 카지노 게임 운영에 필요한 칩, 카드, 카지노 시설 및 환경에 대해 이해하고 고객에게 서비스를 제공할 수 있는 능력을 기를 수 있다. 이 교과를 통해 학생들은 카지노업에서 많이 운영되고 고객 참여율이 높은 카지노 게임인 룰렛, 블랙잭, 바카라 게임 등의 기본적인 지식을 습득하여 카지노 분야로의 진로 선택 시 업무 적응력을 향상시킬 수 있다. 또한 룰렛, 블랙잭, 바카라 게임에 필요한 테이블 구조와 칩 사용법, 페이 등 게임 규칙 등의 기본 스킬을 익히고 게임 진행을 할 수 있는 역량을 갖추어 실전 게임을 진행할 수 있는 능력을 기를 수 있다.

나. 목표

카지노업에서 필요로 하는 카지노 전반에 대한 지식, 기술, 태도를 습득하고 카지노 게임 운영에 필요한 대고객 서비스 실무를 익히는 것을 목표로 한다.

첫째, 카지노 산업의 전망과 카지노 분야의 업무 수행에 필요한 기본적인 지식을 이해하며 다양한 카지노 게임 관련 기구와 시설 등의 사용법을 익혀 카지노 관련 기본 스킬을 활용할 수 있다.

둘째, 룰렛, 블랙잭, 바카라 등 카지노 게임에 대한 기본적인 기술과 게임 진행에 필요한 실무지식을 이해하여 현장에서 게임을 운영할 수 있다.

셋째, 카지노 게임 진행 시 외국어와 카지노 게임 관련 기본 지식을 활용하여 대고객 서비스를 제공할 수 있다.

2. 내용 체계 및 성취기준

가. 내용 체계

학습 영역	학습 요소
카지노 영업 지원	• 칩스 관리하기 • 게임 카드 관리하기 • 게임시설 · 환경 관리하기 • 카지노 식음료 제공하기 • 카지노 식음료 관리하기
카지노 고객지원	• 고객 출입 관리하기 • 일반 고객 관리하기 • 영업장 내 질서 유지하기
룰렛 기본스킬	• 룰렛 기초 익히기 • 룰렛 기본스킬 익히기 • 룰렛 기본스킬 숙련하기
룰렛 게임진행	• 룰렛 기본게임 익히기 • 룰렛 기본게임 숙련하기 • 룰렛 종합게임 운영하기
블랙잭 기본스킬	• 블랙잭 기초 익히기 • 블랙잭 기본스킬 익히기 • 블랙잭 기본스킬 숙련하기
블랙잭 게임진행	• 블랙잭 기본게임 익히기 • 블랙잭 기본게임 숙련하기 • 블랙잭 종합게임 운영하기
바카라 기본스킬	• 바카라 기초 익히기 • 바카라 기본스킬 익히기 • 바카라 기본스킬 숙련하기
바카라 게임진행	• 바카라 기본게임 익히기 • 바카라 기본게임 숙련하기 • 바카라 종합게임 운영하기
실전테이블 게임진행	• 상황별 테이블게임 운영하기 • 테이블게임 보조업무하기 • 실전게임 진행하기

나. 성취기준

1) 카지노 영업 지원

가) 칩스 관리하기

- [카노 01-01-01] 게임진행 중 영업 관리자의 요청에 따라 칩스 이동(open, close, fill, credit) 업무를 수행할 수 있다.
- [카노 01-01-02] 칩스 수불에 따라 일일 칩스 리포트를 작성할 수 있다.
- [카노 01-01-03] 칩스 리포트 작성에 따라 손익 현황을 분석하여 칩스의 유동을 파악할 수 있다.
- [카노 01-01-04] 칩스 감별 도구에 의하여 위조 칩스를 감별할 수 있다.
- [카노 01-01-05] 칩스 관리 지침에 따라 불량 칩스를 판별한 후 교환할 수 있다.
- [카노 01-01-06] 일정 기간별로 칩스 점검을 통하여 오염된 칩스를 살균 세척할 수 있다.
- [카노 01-01-07] 칩스 관리 지침에 따라 사용 중지된 칩스를 폐기할 수 있다.
- [카노 01-01-08] 칩스 관리를 위해 재고 칩스를 파악하고 신규 칩스를 구매할 수 있다.
- [카노 01-01-09] 연간 운영 계획에 따라 칩스 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.

나) 게임 카드 관리하기

- [카노 01-02-01] 카지노 운영 지침에 따라 일정한 시간에 카드 필, 크레딧을 수행할 수 있다.
- [카노 01-02-02] 카드 관리를 위해 실시간으로 카드 창구에 보유하고 있는 카드재고를 파악할 수 있다.
- [카노 01-02-03] 카드 관리를 위해 사용한 카드를 텍 체크(deck check)작업 후 폐기할 수 있다.
- [카노 01-02-04] 카드 관리지침에 따라 월별로 모아진 폐기 카드를 소각할 수 있다.
- [카노 01-02-05] 카드 관리를 위해 재고 게임 카드를 파악하고 기간별 구매 시기를 조정할 수 있다.
- [카노 01-02-06] 연간 운영 계획에 따라 카드 장비를 구매하고 유지 보수할 수 있다.
- [카노 01-02-07] 보안을 위해 CMS(Cash Management Service)의 보안 자료를 관리할 수 있다.

다) 게임 시설·환경 관리하기

- [카노 01-03-01] 게임시설과 환경을 위해 게임 기기를 사전에 점검하고 유지 보수 업무를 수행할 수 있다.
- [카노 01-03-02] 자산 관리 처리 규정에 따라 사용 연한이 지난 게임기기를 불용처리할 수 있다.
- [카노 01-03-03] 게임시설과 환경을 위해 게임 비품 사용량을 목록별로 정리하고 관리할 수 있다.
- [카노 01-03-04] 쾌적한 환경유지를 위해 영업장내 공조 관리를 통하여 온·습도와 환기를 관리할 수 있다.
- [카노 01-03-05] 쾌적한 환경 유지를 위해 영업장내 환경 미화 업무를 수행할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘게임 시설·환경 관리하기’ 학습 요소에서는 업장의 게임 시설 및 환경에 따라 적절하게 지도 방법 및 성취기준을 조정하여 지도한다.

라) 카지노 식음료 제공하기

- [카노 01-04-01] 고객의 요청에 따라 식음료 주문을 확인하고 준비할 수 있다.
 [카노 01-04-02] 게임 중인 고객을 위해 식음료를 제공할 수 있다.
 [카노 01-04-03] 게임과 식사를 마친 고객을 위해 예의 바르게 전송 안내할 수 있다.

마) 카지노 식음료 관리하기

- [카노 01-05-01] 고객에 따라 기호도를 파악하여 계절별 신규 메뉴를 개발할 수 있다.
 [카노 01-05-02] 고객의 불만 사항을 해소하기 위해 식음료 자료를 기록하고 관리할 수 있다.
 [카노 01-05-03] 고객에게 양질의 식음료 공급을 위해 식자재 재고를 파악 관리 할 수 있다.
 [카노 01-05-04] 영업장 식음료 매출을 바탕으로 식음료 자료와 정보를 분석 관리할 수 있다.
 [카노 01-05-05] 영업장 내의 청결을 위해 영업장 내 바(bar)의 위생과 실내 환경을 관리 유지할 수 있다.

2) 카지노 고객 지원

가) 고객 출입 관리하기

- [카노 02-01-01] 고객 출입 시 고객 신분을 확인하여 출입 금지자, 요주의 고객, 위험 물품을 통제하고 불량 고객을 출입 금지를 조치할 수 있다.
 [카노 02-01-02] 고객 출입시 고객에게 방문증 불출, 멤버십 카드 발급 업무를 수행할 수 있다.
 [카노 02-01-03] 고객 지원을 위해 고객에게 영업장 이용과 주변 관광지와 호텔 정보를 안내할 수 있다.
 [카노 02-01-04] 고객 지원을 위해 단체 고객의 예약 접수와 전화 문의에 적극 응대할 수 있다.

나) 일반 고객 관리하기

- [카노 02-02-01] 고객 지원을 위해 단체 고객에게 영업장 소개와 게임을 설명하고 기념품과 판촉물 관리 업무를 수행할 수 있다.
 [카노 02-02-02] 고객의 편의를 위해 고객 물품, 분실물, 습득물, 분실 칩스를 보관하고 관리할 수 있다.
 [카노 02-02-03] 입장객 수 추이 분석을 위해 일별, 월별 입장객 수를 집계하여 고객 관리 프로그램에 입력할 수 있다.
 [카노 02-02-04] 양질의 서비스 제공을 위해 고객의 만족도 조사와 요구 사항을 분석하고, 고객 만족도 향상 방안을 수립할 수 있다.
 [카노 02-02-05] 고객의 정보를 고객 관리 프로그램에 입력하고 불편 사항을 접수하여 응대할 수 있다.
 [카노 02-02-06] 여행사의 정보를 고객 관리 프로그램에 등록하고 변경 사항과 수정 내용 업무를 수행할 수 있다.
 [카노 02-02-07] 신규 가이드를 고객 관리 프로그램에 등록하고 관리할 수 있다.

다) 영업장 내 질서 유지하기

- [카노 02-03-01] 게임 진행에 따른 방해, 도난, 분실을 대비하여 불량 고객을 감시 식별할 수 있다.
- [카노 02-03-02] 게임 질서를 유지하기 위해 영업장 내외를 순찰하며 요주의 고객, 문제 고객의 게임 동향을 파악할 수 있다.
- [카노 02-03-03] 영업장내 질서 유지를 위해 현금과 칩스 이동을 보호 감시할 수 있다.
- [카노 02-03-04] 영업장내 질서 유지를 위해 응급 환자를 즉각 조치(응급 처치, 보고, 병원 이송)할 수 있다.
- [카노 02-03-05] 비상 사태 발생시 고객과 직원들을 대상으로 부상으로부터 보호할 수 있다.
- [카노 02-03-06] 질서 유지를 위해 유관 기관과 긴밀한 업무 협조 체제를 구축 운영할 수 있다.

3) 룰렛 기본스킬

가) 룰렛 기초 익히기

- [카노 03-01-01] 룰렛 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.
- [카노 03-01-02] 룰렛 게임의 기본이론을 설명할 수 있다.
- [카노 03-01-03] 룰렛 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.

나) 룰렛 기본스킬 익히기

- [카노 03-02-01] 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잡을 수 있다.
- [카노 03-02-02] 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stack)을 할 수 있다.
- [카노 03-02-03] 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 할 수 있다.
- [카노 03-02-04] 게임 지침에 따라 칩스 푸시(push)을 할 수 있다.
- [카노 03-02-05] 게임 지침에 따라 볼 스펀(ball spin)을 할 수 있다.

다) 룰렛 기본스킬 숙련하기

- [카노 03-03-01] 게임 지침에 따라 한 손에 게임 칩스(chips) 20개를 한 번에 잘 잡을 수 있다.
- [카노 03-03-02] 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 스택킹(stack)을 잘 할 수 있다.
- [카노 03-03-03] 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 커팅(cutting)을 잘 할 수 있다.
- [카노 03-03-04] 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 칩스 푸시(push)을 잘 할 수 있다.
- [카노 03-03-05] 게임 지침에 따라 룰렛 게임에서 볼 스펀(ball spin)을 잘 할 수 있다.

4) 룰렛 게임 진행

가) 룰렛 기본게임 익히기

- [카노 04-01-01] 게임지침에 따라 룰렛 게임에서 배수, 레이아웃, 모양꼴을 인지할 수 있다.
 [카노 04-01-02] 게임 지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 할 수 있다.
 [카노 04-01-03] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 할 수 있다.
 [카노 04-01-04] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 할 수 있다.
 [카노 04-01-05] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 할 수 있다.
 [카노 04-01-06] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 인사이드 페이(pay)를 할 수 있다.
 [카노 04-01-07] 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행할 수 있다.

나) 룰렛 기본게임 숙련하기

- [카노 04-02-01] 게임지침에 따라 룰렛 게임에서 배수, 레이아웃, 모양꼴을 인지할 수 있다.
 [카노 04-02-02] 게임 지침에 따라 콜(call)과 마킹(marking)을 잘 할 수 있다.
 [카노 04-02-03] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 아웃사이드(outside) 테이크를 잘 할 수 있다.
 [카노 04-02-04] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 인사이드(inside) 테이크(take)를 잘 할 수 있다.
 [카노 04-02-05] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 아웃사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다.
 [카노 04-02-06] 게임 지침에 따라 룰렛게임에서 인사이드 페이(pay)를 잘 할 수 있다.
 [카노 04-02-07] 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행을 잘 할 수 있다.

다) 룰렛 종합게임 운영하기

- [카노 04-03-01] 게임 지침에 따라 머니칩스를 적절하게 혼합하여 고액게임을 진행할 수 있다.
 [카노 04-03-02] 게임 지침에 따라 칼러체인지와 캐시를 수행할 수 있다.
 [카노 04-03-03] 게임 지침에 따라 머니셀링을 수행을 할 수 있다.
 [카노 04-03-04] 운영 규칙에 따라 룰렛 게임의 종합 딜링을 할 수 있다.

<성취기준 적용 시 고려 사항>

- ‘룰렛 종합게임 운영하기’ 학습 요소는 룰렛 게임 진행에 있어 업장의 게임 시설 및 환경에 따라 적절하게 지도 방법 및 성취기준을 조정하여 지도한다.

5) 블랙잭 기본스킬

가) 블랙잭 기초 익히기

- [카노 05-01-01] 블랙잭 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.
 [카노 05-01-02] 블랙잭 게임의 기본 이론을 설명할 있다.
 [카노 05-01-03] 블랙잭 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.

나) 블랙잭 기본스킬 익히기

- [카노 05-02-01] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 할 수 있다.
- [카노 05-02-02] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 할 수 있다.
- [카노 05-02-03] 게임지침에 따라 블랙잭 게임의 카드파지와 착지를 할 수 있다.
- [카노 05-02-04] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(initial 2card drawing)을 할 수 있다.
- [카노 05-02-05] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 할 수 있다.

다) 블랙잭 기본스킬 숙련하기

- [카노 05-03-01] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.
- [카노 05-03-02] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.
- [카노 05-03-03] 게임지침에 따라 블랙잭 게임의 카드파지와 착지를 잘 할 수 있다.
- [카노 05-03-04] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 이니셜 투 카드 드로잉(initial 2card drawing)을 잘 할 수 있다.
- [카노 05-03-05] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 카드 카운팅(counting)을 잘 할 수 있다.

6) 블랙잭 게임진행

가) 블랙잭 기본게임 익히기

- [카노 06-01-01] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 할 수 있다.
- [카노 06-01-02] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 할 수 있다.
- [카노 06-01-03] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 페이를 진행할 수 있다.
- [카노 06-01-04] 게임지침에 따라 블랙잭 게임 옵션을 적용할 수 있다.
- [카노 06-01-05] 게임지침에 따라 외국어를 구사하여 블랙잭 게임 진행을 할 수 있다.

나) 블랙잭 기본게임 숙련하기

- [카노 06-02-01] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 테이크(take)를 잘 할 수 있다.
- [카노 06-02-02] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 칩스 페이(pay)를 잘 할 수 있다.
- [카노 06-02-03] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 페이 진행을 잘 할 수 있다.
- [카노 06-02-04] 게임지침에 따라 블랙잭 게임 옵션에 의한 게임 진행을 잘 할 수 있다.
- [카노 06-02-05] 게임지침에 따라 외국어를 구사하여 블랙잭 게임 진행을 잘 할 수 있다.

다) 블랙잭 종합게임 운영하기

- [카노 06-03-01] 블랙잭(blackjack) 게임에서 게임 진행 방법을 설명할 수 있다.
 [카노 06-03-02] 게임지침에 따라 칩스 판매를 수행할 수 있다.
 [카노 06-03-03] 게임지침에 따라 칩스 칼라체인지를 수행할 수 있다.
 [카노 06-03-04] 게임지침에 따라 블랙잭 게임에서 종합 딜링을 진행할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘블랙잭 종합게임 운영하기’ 학습 요소는 블랙잭 게임 진행에 있어 업장의 게임 시설 및 환경에 따라 적절하게 지도 방법 및 성취기준을 조정하여 지도한다.

7) 바카라 기본스킬

가) 바카라 기초 익히기

- [카노 07-01-01] 바카라 게임의 유래와 정의를 설명할 수 있다.
 [카노 07-01-02] 바카라 게임의 기본이론을 설명할 수 있다.
 [카노 07-01-03] 바카라 테이블의 명칭과 기구를 설명할 수 있다.

나) 바카라 기본스킬 익히기

- [카노 07-02-01] 게임지침에 따라 바카라 게임에서 카드스프레드(spread)를 할 수 있다.
 [카노 07-02-02] 게임지침에 따라 바카라 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 할 수 있다.
 [카노 07-02-03] 게임지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 할 수 있다.
 [카노 07-02-04] 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 할 수 있다.

다) 바카라 기본스킬 숙련하기

- [카노 07-03-01] 게임지침에 따라 바카라 게임에서 카드스프레드(spread)를 잘 할 수 있다.
 [카노 07-03-02] 게임지침에 따라 바카라 게임에서 카드 셔플(shuffle)을 잘 할 수 있다.
 [카노 07-03-03] 게임지침에 따라 바카라 게임에서 카드 드로잉(drawing)을 잘 할 수 있다.
 [카노 07-03-04] 바카라 게임 룰에 따라 콜링(calling)을 잘 할 수 있다.

8) 바카라 게임진행

가) 바카라 기본게임 익히기

- [카노 08-01-01] 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 페어(pair)와 타이(tie)를 처리할 수 있다.
 [카노 08-01-02] 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 노커미션(no commission) 게임 테이블의 테이크(take)와 페이를 할 수 있다.
 [카노 08-01-03] 게임 지침에 따라 바카라 게임에서 커미션(commission) 게임 테이블의 커미션을 계산할 수 있다.
 [카노 08-01-04] 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 기본게임을 진행할 수 있다.

나) 바카라 기본게임 숙련하기

- [카노 08-02-01] 바카라 페어(pair)와 타이(tie)처리를 잘 할 수 있다.
 [카노 08-02-02] 바카라 노커미션(nocommission) 테이블게임의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.
 [카노 08-02-03] 바카라 커미션(commission) 테이블의 테이크(take)와 페이(pay)를 잘 할 수 있다.

다) 바카라 종합게임 운영하기

- [카노 08-03-01] 미디바카라 게임을 진행할 수 있다.
 [카노 08-03-02] 게임지침에 따라 칼라체인지와 캐시를 수행할 수 있다.
 [카노 08-03-03] 게임지침에 따라 머니 셀링을 수행할 수 있다.
 [카노 08-03-04] 운영규칙에 따라 바카라게임의 종합 딜링을 할 수 있다.

〈성취기준 적용 시 고려 사항〉

- ‘바카라 종합게임 운영하기’ 학습 요소는 바카라 게임 진행에 있어 업장의 게임 시설 및 환경에 따라 적절하게 지도 방법 및 성취기준을 조정하여 지도한다.

9) 실전테이블 게임진행

가) 상황별 테이블게임 운영하기

- [카노 09-01-01] 테이블 게임 진행을 위해 게임 준비와 참여 고객을 맞이하고 고객카드를 입력할 수 있다.
- [카노 09-01-02] 테이블 게임 진행을 위해 칩스를 판매하고 카지노 영업 지침에 근거하여 게임을 할 수 있다.
- [카노 09-01-03] 테이블 게임 진행을 위해 테이블 칩스를 필(fill)·크레딧(credit)하고 고객 요청시 칩스를 채인지 할 수 있다.
- [카노 09-01-04] 테이블 게임 시 고객의 칩스 이동과 게임 상황을 관찰하고 보호 관장할 수 있다.
- [카노 09-01-05] 테이블 운영 중 문제가 발생하였을 경우 관리자에게 신속하게 보고할 수 있다.
- [카노 09-01-06] 테이블 게임 진행 시 해당 게임을 진행하며 상황별로 고객을 응대할 수 있다.
- [카노 09-01-07] 테이블 게임 종료 시 칩스를 정리하고 뱅크롤(bankroll)을 작성할 수 있다.

나) 테이블게임 보조업무하기

- [카노 09-02-01] 게임테이블 진행 보조 업무를 수행할 수 있다.
- [카노 09-02-02] 게임테이블 환전 업무를 수행할 수 있다.
- [카노 09-02-03] 게임테이블 고객 응대 업무를 수행할 수 있다.

다) 실전게임 진행하기

- [카노 09-03-01] 카지노 진행 규칙에 의한 게임을 원활히 수행할 수 있다.
- [카노 09-03-02] 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 실전게임을 진행할 수 있다.
- [카노 09-03-03] 테이블 프로텍션(protection)에 의한 실전 게임 진행 업무를 원활히 수행할 수 있다.
- [카노 09-03-04] 현장 실습 업무를 원활히 수행할 수 있다.

3. 교수 · 학습

가. 교수·학습 방향

- 1) ‘카지노 서비스 실무’ 교육과정에서 제시한 교육 목표와 성취기준을 고려하여 학생이 카지노업에서 요구하는 역량과 다양한 게임 스킬을 기를 수 있도록 교수·학습 활동을 계획하고 운용한다.
 - 가) ‘카지노 서비스 실무’ 교수·학습은 교과 교육과정에서 목표로 하는 의사소통 능력과 문제 해결 능력, 대인 관계 능력, 직업 윤리, 디지털 역량을 중점적으로 함양하는 데 목표를 둔다.
 - 나) ‘카지노 서비스 실무’ 교육과정에서 카지노 게임 진행에 필요한 카지노 게임별 해당 역량을 중점적으로 달성할 수 있는 필수 지식, 기본 스킬, 게임 진행 능력의 향상을 위한 교수·학습을 계획한다.
 - 다) ‘카지노 서비스 실무’ 교육과정에서 카지노 최상의 서비스를 제공하고 고객 편의를 위해 고객 출입 관리, 일반 고객 관리, 영업장 내 질서 유지 등의 업무 습득을 위한 교수·학습을 계획한다.
 - 라) 게임별 기본스킬, 게임진행으로 기초 지식과 기술을 습득하고, 이에 따른 숙련 기술을 익힐 수 있는 능력을 갖추며, 나아가 종합 게임을 진행할 수 있는 역량을 함양할 수 있도록 계획한다.
- 2) ‘카지노 서비스 실무’는 전공 실무 과목으로, 카지노 업장의 운영과 고객 지원 업무를 기초로 룰렛, 블랙잭, 바카라 게임 등 카지노에서 운용되는 게임에 대한 기본적인 지식과 관련 기구 등에 대한 다양한 정보를 제공하고 실제 게임을 진행할 수 있는 능력을 기를 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운용한다.
 - 가) 카지노업의 종사자로서 ‘카지노 영업 지원’을 통해 칩 관리, 카드 관리를 하여 사용 방법을 익히고 식음료 제공 등에 대한 기초 지식을 습득하며 실습 능력을 향상시킬 수 있는 방안을 계획한다.
 - 나) ‘카지노 고객지원’을 통해 업장 내 고객 관리 및 질서 유지 등을 할 수 있는 역량을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 다) ‘룰렛 기본스킬’과 ‘룰렛 게임진행’을 통해 룰렛 테이블, 게임 절차 및 방법을 이해하고, 배당률에 대해 충분히 이해하고 말할 수 있도록 지도한다.

- 라) ‘블랙잭 기본스킬’과 ‘블랙잭 게임진행’을 통해 블랙잭 테이블과 게임 방법을 이해하고 블랙잭의 기본 스킬을 습득하여 블랙잭 게임을 진행할 수 있는 역량을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 마) ‘바카라 기본스킬’과 ‘바카라 게임진행’을 통해 바카라 테이블을 이해하고, 바카라 게임진행 방법을 습득하여 바카라 게임의 기본 스킬을 익히고 바카라 게임을 진행할 수 있는 역량을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 바) ‘실전테이블 게임진행’을 통해 실전 테이블 게임 진행을 이해하고, 상황별 테이블 게임을 운영하고 보조하는 방법을 습득하여 실전 테이블 게임을 진행할 수 있는 역량을 갖추도록 지도한다.
- 3) ‘카지노 서비스 실무’는 전공 실무 과목으로 룰렛, 블랙잭, 바카라 게임을 외국인 등 다양한 고객에게 진행할 수 있는 실무 능력을 기르기 위해 게임 진행 실습의 기회를 다양하게 제공하여 실전 게임 운영 능력을 기를 수 있도록 교수학습을 계획하고 운용한다.
- 가) ‘룰렛 기초 스킬’에서는 칩과 볼 스피ن 기술을 습득하고 다양한 조건에 따른 운영 방식을 익힐 수 있도록 지도한다.
 - 나) ‘룰렛 게임 진행’을 통해 게임 진행을 위한 의사소통 능력과 대인 관계 능력을 갖추고, 게임 결과에 따른 배당을 지불할 수 있는 판단력과 문제 해결 역량을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 다) ‘블랙잭 기본 스킬’에서는 실습을 바탕으로 블랙잭 테이블과 게임 방법을 숙지하고 카드 스프레드, 셔플, 파지법 등을 습득하여 카드 카운팅을 비롯한 다양한 게임 옵션에 따른 게임 방법을 익힐 수 있도록 지도한다.
 - 라) ‘블랙잭 게임 진행’을 통해 게임을 진행하고 플레이어의 요청에 따라 게임을 운영하고 결과에 따른 칩 페이 등을 할 수 있는 역량을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 마) ‘바카라 기본 스킬’에서는 게임 용어와 카드 밸류(value)을 숙지하고 게임 절차와 규칙, 바카라 룰을 익혀 플레이어와 뱅커의 카드에 따른 기본 스킬을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 바) ‘바카라 게임 진행’을 통해 플레이어와 뱅커의 카드 합에 따른 게임 진행을 원활하게 할 수 있도록 게임 룰을 숙지하여 페어, 타이, 커미션, 노커미션에 따라 바카라 게임 테이블을 운영할 수 있도록 지도한다.
 - 사) ‘실전 테이블 게임 진행’에서는 상황별 테이블 게임 운영 및 진행 절차를 숙지하고 진행할 수 있도록 지도하고, 테이블 보조 업무를 통해 실전 테이블 게임을 원활하게 진행할 수 있는 능력을 기르도록 지도한다.

- 4) 다양한 종류의 게임 진행을 학습하는 과정에서 학생이 서비스업에 바람직한 태도와 올바른 직업 의식을 함양할 수 있도록 교수·학습을 계획하고 운영한다.
 - 가) 고객과 대면해서 활동하는 분야의 특성을 올바르게 이해할 수 있도록 지도하며, 자기 자신과 타인에 대한 이해의 폭을 넓히고 바람직한 직업 가치관을 기르도록 하는 데 중점을 둔다.
 - 나) ‘카지노 서비스 실무’ 수업을 통해 고객의 요구를 반영하여 다양한 게임을 진행하며 발생할 있는 도박 중독을 예방할 수 있도록 하고, 올바른 직업 윤리와 도덕적 가치관을 확립할 수 있도록 지속적으로 지도한다.
- 5) 관광·레저 교과(군)의 총체성을 고려하여 ‘카지노 서비스 실무’ 교과 지도 시 교과(군) 내의 다양한 과목과 연계하여 지도한다.
 - 가) ‘카지노 서비스 실무’ 과목은 관광 분야의 전공 실무 과목으로, ‘관광 영어, 일본어, 중국어’와 연계하여 외국어 능력을 습득하여 응용할 수 있도록 교수·학습을 운용한다.
 - 나) 관광업 분야의 자격 취득 시에 중점적으로 고려되는 내용 영역을 도출하여 학습이 효과적으로 이루어질 수 있도록 지도하며, 필요시 관련 취득 기준을 적절히 연계하여 활용할 수 있도록 설계한다.

나. 교수·학습의 유의 사항

- 1) ‘카지노 서비스 실무’ 과목은 전공 실무 과목이므로 교수·학습 과정에서 전문 지식 및 기술 습득, 게임별 진행 능력이 주요한 과목으로, 산업 현장 전문가와 연계하여 할 수 있도록 하는 것에 유념해야 한다.
- 2) 카지노 산업을 이해하고 올바른 도덕적 가치관을 확립할 수 있도록 하며 직업 윤리나 사회적 통념을 해치지 않도록 유의해야 한다.
- 3) 과제 해결 수업으로 모둠 수업을 진행할 때에는 타인을 배려하고 협동하는 정신을 배울 수 있는 수업 분위기가 조성되도록 유도한다.

4. 평가

가. 평가 방향

- 1) ‘카지노 서비스 실무’ 교육과정에서 학생이 단위별 성취기준을 달성하고 카지노에서 필요로 하는 서비스 인재로서의 역량과 카지노 딜러로서 필요한 역량을 갖추었는지를 측정할 수 있는 개별 학습과 협력 실습 중심의 수업을 실시하고, 학생들의 실습 능력을 평가할 수 있는 다양한 형태의 평가 방법을 계획하고 시행한다.
 - 가) 게임 진행에 필요한 칩, 카드 등 도구의 사용 능력과 계산 능력, 게임 진행 방법의 전반적인 숙지와 더불어 게임 진행 능력을 평가할 수 있도록 계획하고 시행한다.
 - 나) 게임 진행을 위한 의사소통 능력과 대인 관계 능력을 갖추고, 게임 결과에 따른 배당을 지불할 수 있는 판단력과 문제 해결 역량을 갖추 수 있도록 지도한다.
 - 다) ‘카지노 고객 지원’을 통해 업장 내 고객 관리 및 질서 유지에 대한 이해도를 파악하기 위해 문제 해결 시나리오 또는 평가자 체크리스트 등을 통해 평가한다.
- 2) ‘카지노 서비스 실무’ 교육과정에서 학생이 룰렛, 블랙잭, 바카라의 성취기준에 따른 실무 능력을 갖추고 카지노 전문가로서 현장 적응력을 높일 수 있는 역량을 갖추었는지 측정할 수 있도록 평가 방법을 계획하고 시행한다.
 - 가) ‘룰렛 기본스킬’에서 룰렛의 레이아웃과 베팅에 따른 배당률을 숙지하였는지 구두 평가 및 서술형 평가를 통해 평가하고 칩 스택킹, 커팅, 푸시와 볼 스피어의 숙련도를 평가자 체크리스트를 통해 평가할 수 있도록 한다.
 - 나) ‘룰렛 게임진행’에서 게임 지침을 정확히 숙지하고 외국어를 구사하며 기본 게임을 진행할 수 있는 능력을 갖추 수 있는지를 피평가자 체크리스트 및 작업장 평가를 통해 평가한다.
 - 다) ‘블랙잭 기본스킬’에서는 블랙잭 게임 지침을 정확하게 숙지하고 카드 스프레드, 셔플, 파지, 드로잉 등의 스킬을 익혔는지를 평가한다.
 - 라) ‘블랙잭 게임진행’을 통해 칩 테이크와 페이, 게임 옵션에 따른 진행 방법을 습득하여 게임 지침에 따라 외국어를 구사하며 블랙잭 게임 진행 및 종합 딜링 진행을 잘할 수 있는지 작업장 체크리스트 및 관찰을 통해 평가한다.
 - 마) ‘바카라 기본스킬’에서는 바카라 테이블의 명칭과 용어, 룰 등에 대해 서술형 평가를 실시하고 게임에 필요한 카드 스프레드, 셔플, 드로잉 방법을 익혔는지를 관찰을 통해 평가한다.

- 바) ‘바카라 게임진행’에서 페어, 타이를 진행하고 노커미션/커미션 게임 여부에 따른 게임 진행 및 커미션 계산을 할 수 있도록 하며, 외국어로 기본 게임 및 종합 게임 진행의 숙련도를 평가하기 위하여 작업장 평가와 게임 진행에 대한 피드백을 실시하여 게임 진행 방법을 평가한다.
- 사) ‘실전테이블 게임진행’을 통해 상황별 테이블 게임 운영 및 진행 절차의 숙련도 등을 평가하고, 실전 테이블 게임 보조 업무의 진행과 관련하여 업무의 이해도를 평가한다.
- 3) ‘카지노 서비스 실무’에서는 게임의 종류별 진행 역량을 함양할 수 있도록 게임 진행에 있어 숙련된 기술과 다양한 게임 진행 상황에서 게임 운영 방법을 충분히 숙지할 수 있도록 다양한 형태의 평가를 계획하고 시행하도록 한다.
- 4) ‘카지노 서비스 실무’에서는 고교학점제 운영 및 교과 평가 결과에서 성취기준에 미도달한 학생의 경우 게임 진행 방법에 대한 보충 학습지를 제공하여 게임 절차를 충분히 파악하고 진행 요령을 숙지하도록 한다. 또한 게임 진행에 필요한 외국어 표현에 대해 자료를 제공하여 성취기준을 달성할 수 있도록 지도한다.

나. 평가 방법

- 1) ‘카지노 영업 지원’은 칩 스킵, 카드 스킵 및 용어, 식음료 서비스 등을 일지/저널, 평가자 체크리스트 등을 통해 평가한다.
- 2) ‘카지노 고객지원’의 고객 출입 및 관리, 영업장 내 질서 유지 업무 수행과 관련하여 문제 해결 시나리오, 평가자 체크리스트와 피평가자 체크리스트 등을 통하여 평가한다.
- 3) ‘룰렛 기본스킬’에서는 룰렛에 대한 테이블의 레이아웃과 배당률에 대해 서술형 평가 또는 과제형 평가 방법으로 평가하며, 칩 수량에 따른 배당 배수에 대한 구술 평가 및 페이에 대한 스킵 등은 관찰 평가를 통해 성취기준을 파악할 수 있도록 한다. 칩 페이, 테이크, 볼 스피ن 등은 평가자 체크리스트와 작업장 평가 등을 실시하여 단원에 대한 성취기준 달성 여부를 평가한다.
- 4) ‘룰렛 게임진행’에서는 학생의 게임 진행 과정 전반에 대한 작업 일지와 평가자 체크리스트, 관찰 평가 등을 통해 전반적인 진행 순서, 콜링, 마킹, 칩 페이, 배당률 등 성취기준을 달성했는지를 평가한다.
- 5) ‘블랙잭 기본스킬’은 블랙잭에 대한 기본적인 지식과 더불어 블랙잭 게임에 필요한 기본 스킵을 익히는 단원으로, 학생들이 블랙잭에 대한 기본 지식을 정확하게 인지하고 있는지 용어에 관한

서술형 평가를 통해 확인한다. 카드 스프레드, 카드 드로잉, 카드 카운팅 등은 작업장 평가, 구두 평가 등을 실시하여 단원에 대한 수행의 적극성 및 이해도를 평가한다.

- 6) ‘블랙잭 게임진행’은 학생의 게임 진행 과정 전반에 대한 작업 일지와 평가자 체크리스트, 관찰 평가 등을 통해 전반적인 진행 순서, 칩 테이크, 칩 페이, 게임 옵션 등 성취기준을 달성했는지 평가한다.
- 7) ‘바카라 기본스킬’은 바카라에 대한 기본적인 지식과 더불어 바카라 게임에 필요한 기본 스킬을 익히는 단원으로, 학생들이 카드 스프레드, 카드 셔플, 카드 드로잉, 콜링 등에 관하여 정확하게 알고 있는지 구술 평가 및 서술형 평가를 통해 확인하고 단원에 대한 수행의 적극성 및 이해도를 평가한다.
- 8) ‘바카라 게임진행’은 학생의 게임 진행 과정 전반에 대한 작업 일지와 평가자 체크리스트, 관찰 평가 등을 통해 전반적인 진행 순서, 칩 테이크, 칩 페이, 게임 옵션 등 성취기준을 달성했는지 평가한다.
- 9) ‘실전테이블 게임진행’은 학생의 실전 테이블 게임 진행 과정 전반에 대해 평가자 체크리스트와 평가자 질문 등을 통하여 성취기준 달성 여부를 평가한다.
- 10) 카지노 게임진행에 대한 평가 시 업장 및 실습실의 시설 환경에 따라 평가 방법을 변화시켜 학생들이 학습 요소에 따른 성취 내용을 숙지할 수 있도록 다양한 평가 방법을 개발하여 운영하도록 한다.

[부 록]

과목명 축약 글자 (과목별 성취기준 코드 작성 시 활용)

전문 교과 교육과정의 과목별 성취기준은 ‘성취기준 코드’와 ‘문장 형태’로 이루어져 있습니다. 과목별 성취기준 코드와 구조를 참고하여 교육 활동에 활용하시기 바랍니다.

【유형 1】 1개의 학습 요소에 1개 성취기준 매칭 시

3단계 코드	구분	제시 방식	제시 예시
[관 일 05-02] 과목명 축약 글자 학습 영역 순서 학습 요소 순서	과목	· 교과목의 2개 글자를 제시	예) 관광 일반 → 관일
	학습 영역	· 내용 체계 표 학습 영역의 순서를 두 자리 수로 제시	예) 5번째 학습 영역 → 05
	학습 요소	· 해당 학습 영역의 학습 요소 순서를 두 자리 수로 제시	예) 2번째 학습 요소의 성취기준 → 02

【유형 2】 1개의 학습 요소에 복수의 성취기준 매칭 시

4단계 코드	구분	제시 방식	제시 예시
[관 일 05-02-01] 과목명 축약글자 학습영역 순서 학습 요소 순서 성취기준 순서	과목	· 교과목의 2개 글자를 제시	예) 관광 일반 → 관일
	학습 영역	· ‘내용 체계’ 표 학습 영역의 순서를 두 자리 수로 제시	예) 5번째 학습 영역 → 05
	학습 요소	· 해당 학습 영역의 학습 요소 순서를 두 자리 수로 제시	예) 2번째 학습 요소 → 02
예) [관일 05-02-01], [관일 05-02-02] → ‘관광 일반’ 과목의 5번째 학습 영역의 두 번째 학습 요소의 첫 번째, 두 번째 성취기준이라는 의미		성취 기준 순서	· 1개 학습 요소에 1개 성취기준이 아니고 복수의 성취기준이 있는 경우, 학습 요소 내 성취기준 순서대로 두 자리 수로 제시 예) 동일 학습 요소의 복수 성취기준 중 첫 번째 성취기준 → 01

00. 전문 공통

구분	과목명	과목명 축약 글자
전문 공통	성공적인 직업 생활	성직
전문 공통	노동 인권과 산업 안전 보건	인산
전문 공통	디지털과 직업 생활	디직

01. 경영 · 금융

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
경영사무과	전공일반	상업 경제	상경
경영사무과	전공일반	기업과 경영	기경
경영사무과	전공일반	사무 관리	사관
세무회계과	전공일반	회계 원리	회원
세무회계과	전공일반	회계 정보 처리 시스템	회정
세무회계과	전공일반	기업 자원 통합 관리	기자
세무회계과	전공일반	세무 일반	세일
유통과	전공일반	유통 일반	유일
유통과	전공일반	무역 일반	무일
유통과	전공일반	무역 영어	무영
금융정보과	전공일반	금융 일반	금일
금융정보과	전공일반	보험 일반	보일
마케팅과	전공일반	마케팅과 광고	마팅
마케팅과	전공일반	창업 일반	창일
마케팅과	전공일반	비즈니스 커뮤니케이션	비커
마케팅과	전공일반	전자 상거래 일반	전상
경영사무과	전공실무	총무	총무
경영사무과	전공실무	인사	인사
경영사무과	전공실무	노무 관리	노관
경영사무과	전공실무	비서	비서
경영사무과	전공실무	사무 행정	사행
세무회계과	전공실무	예산·자금	예자
세무회계과	전공실무	회계 실무	회실
세무회계과	전공실무	세무 실무	세실
유통과	전공실무	유통 관리	유관
유통과	전공실무	구매 조달	구조
유통과	전공실무	자재 관리	자관
유통과	전공실무	공정 관리	공관
유통과	전공실무	공급망 관리	공망
유통과	전공실무	품질 관리	품관
유통과	전공실무	물류 관리	물관
유통과	전공실무	수출입 관리	수입

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
유통과	전공실무	원산지 관리	원지
금융정보과	전공실무	창구 사무	창사
금융정보과	전공실무	무역 금융 업무	무금
마케팅과	전공실무	고객 관리	고관
마케팅과	전공실무	전자 상거래 실무	전실
마케팅과	전공실무	매장 판매	매판

02. 보건 · 복지

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
보육과	전공일반	인간 발달	인발
보육과	전공일반	보육 원리와 보육 교사	보원
보육과	전공일반	보육 과정	보과
보육과	전공일반	아동 생활 지도	아생
보육과	전공일반	아동 복지	아복
보육과	전공일반	보육 실습	보실
보육과	전공일반	영유아 교수 방법	영교
복지과	전공일반	생활 서비스 산업의 이해	생산
복지과	전공일반	복지 서비스의 기초	복서
복지과	전공일반	사회 복지 시설의 이해	사이
간호과	전공일반	공중 보건	공보
간호과	전공일반	인체 구조와 기능	인구
간호과	전공일반	간호의 기초	간기
간호과	전공일반	기초 간호 임상 실무	기간
간호과	전공일반	보건 간호	보건
간호과	전공일반	보건 의료 법규	보의
간호과	전공일반	치과 간호 임상 실무	치임
보육과	전공실무	영유아 건강·안전·영양 지도	영건
보육과	전공실무	영유아 놀이 지도	영놀
복지과	전공실무	사회 복지 시설 실무	사실
복지과	전공실무	대인 복지 서비스	대복
간호과	전공실무	요양 지원	요지

03. 문화 · 예술 · 디자인 · 방송

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
문화콘텐츠과	전공일반	문화 콘텐츠 산업 일반	문콘
문화콘텐츠과	전공일반	미디어 콘텐츠 일반	미어
문화콘텐츠과	전공일반	영상 제작 기초	영제
문화콘텐츠과	전공일반	애니메이션 기초	애기
문화콘텐츠과	전공일반	음악 콘텐츠 제작 기초	음작
디자인과	전공일반	디자인 제도	디제
디자인과	전공일반	디자인 일반	디일
디자인과	전공일반	조형	조형
디자인과	전공일반	색채 일반	색일
디자인과	전공일반	컴퓨터 그래픽	컴그
공예과	전공일반	공예 일반	공일
공예과	전공일반	공예 재료와 도구	공재
방송과	전공일반	방송 일반	방일
문화콘텐츠과	전공실무	영화 콘텐츠 제작	영콘
문화콘텐츠과	전공실무	음악 콘텐츠 제작	음제
문화콘텐츠과	전공실무	광고 콘텐츠 제작	광제
문화콘텐츠과	전공실무	게임 기획	게기
문화콘텐츠과	전공실무	게임 디자인	게디
문화콘텐츠과	전공실무	게임 프로그래밍	게프
문화콘텐츠과	전공실무	애니메이션 콘텐츠 제작	애제
문화콘텐츠과	전공실무	만화 콘텐츠 제작	만제
문화콘텐츠과	전공실무	캐릭터 제작	캐제
문화콘텐츠과	전공실무	스마트 문화 앱 콘텐츠 제작	스제
문화콘텐츠과	전공실무	VR·AR 콘텐츠 제작	VA
디자인과	전공실무	시각 디자인	시디
디자인과	전공실무	제품 디자인	제디
디자인과	전공실무	디지털 디자인	디디
디자인과	전공실무	실내 디자인	실디
디자인과	전공실무	색채 디자인	색디
디자인과	전공실무	편집 디자인	편디
공예과	전공실무	도자기 공예	도공
공예과	전공실무	목공예	목예
공예과	전공실무	금속 공예	금공
방송과	전공실무	방송 콘텐츠 제작	방콘
방송과	전공실무	방송 제작 시스템 운용	방제

04. 미용

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
미용과	전공일반	미용의 기초	미의
미용과	전공일반	미용 안전·보건	미전
미용과	전공실무	헤어 미용	헤어
미용과	전공실무	피부 미용	피부
미용과	전공실무	메이크업	메크
미용과	전공실무	네일 미용	네일

05. 관광 · 레저

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
관광과	전공일반	관광 일반	관일
관광과	전공일반	관광 서비스	관서
관광과	전공일반	관광 영어	관영
관광과	전공일반	관광 일본어	관어
관광과	전공일반	관광 중국어	관중
관광과	전공일반	관광 문화와 자원	관문
관광과	전공일반	관광 콘텐츠 개발	관콘
관광과	전공일반	전시·컨벤션·이벤트 일반	컨일
레저산업과	전공일반	레저 서비스 일반	레서
관광과	전공실무	호텔 식음료 서비스 실무	음료
관광과	전공실무	호텔 객실 서비스 실무	객실
관광과	전공실무	국내 여행 서비스 실무	국내
관광과	전공실무	국외 여행 서비스 실무	국외
관광과	전공실무	전시·컨벤션·이벤트 실무	컨실
레저산업과	전공실무	카지노 서비스 실무	카노

06. 식품 · 조리

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
조리과	전공일반	식품과 영양	식영
조리과	전공일반	기초 조리	기조
조리과	전공일반	디저트 조리	디조
식음료과	전공일반	식음료 기초	식료
식품가공과	전공일반	식품 과학	식학
식품가공과	전공일반	식품 위생	식위

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
식품가공과	전공일반	식품 가공 기술	식가
식품가공과	전공일반	식품 분석	식분
조리과	전공실무	한식 조리	한식
조리과	전공실무	양식 조리	양식
조리과	전공실무	중식 조리	중식
조리과	전공실무	일식 조리	일식
식음료과	전공실무	바리스타	바스
식음료과	전공실무	바텐더	바더
식음료과	전공실무	식공간 연출	식간
식품가공과	전공실무	수산 식품 가공	수가
식품가공과	전공실무	축산 식품 가공	축가
식품가공과	전공실무	유제품 가공	유가
식품가공과	전공실무	건강 기능 식품 가공	건가
식품가공과	전공실무	김치·반찬 가공	김가
식품가공과	전공실무	음료·주류 가공	음류
식품가공과	전공실무	식품 품질 관리	식관
식품가공과	전공실무	떡 제조	떡조
제과제빵과	전공실무	제과	제과
제과제빵과	전공실무	제빵	제빵

07. 건축 · 토목

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
건축과	전공일반	공업 일반	공업
건축과	전공일반	기초 제도	기초
건축과	전공일반	건축 일반	건일
건축과	전공일반	건축 기초 실습	건실
건축인테리어과	전공일반	건축 도면 해석과 제도	건해
토목과	전공일반	토목 일반	토반
토목과	전공일반	토목 도면 해석과 제도	토면
토목과	전공일반	건설 재료	건재
토목과	전공일반	역학 기초	역기
토목과	전공일반	토질·수리	토수
공간정보과	전공일반	측량 기초	측기
공간정보과	전공일반	드론 기초	드기
스마트시티과	전공일반	스마트 시티 기초	스티
스마트시티과	전공일반	건물 정보 관리 기초	건정

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
건축과	전공실무	철근 콘크리트 시공	철콘
건축과	전공실무	건축 목공 시공	건목
건축과	전공실무	건축 마감 시공	건마
건축인테리어과	전공실무	건축 도장 시공	건도
건축인테리어과	전공실무	건축 설계	건설
토목과	전공실무	토목 설계	토계
토목과	전공실무	토목 시공	토공
공간정보과	전공실무	지적	지적
공간정보과	전공실무	측량	측량
공간정보과	전공실무	공간 정보 구축	공정
공간정보과	전공실무	공간 정보 융합 서비스	공융
공간정보과	전공실무	소형 무인기 운용·조종	소운
스마트시티과	전공실무	국토 도시 계획	국도
스마트시티과	전공실무	교통 계획·설계	교계
스마트시티과	전공실무	주거 서비스	주서

08. 기계

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
기계과	전공일반	기계 제도	기계
기계과	전공일반	기계 기초 공작	기공
기계과	전공일반	전자 기계 이론	전이
기계과	전공일반	기계 일반	기일
기계과	전공일반	자동차 일반	자일
기계과	전공일반	기계 기초 역학	기기
공조산업설비과	전공일반	냉동 공조 일반	냉일
공조산업설비과	전공일반	유체 기계	유체
공조산업설비과	전공일반	산업 설비	산설
자동차과	전공일반	자동차 기관	자기
자동차과	전공일반	자동차 채시	자시
자동차과	전공일반	자동차 전기·전자 제어	자전
조선과	전공일반	선박 이론	선이
조선과	전공일반	선박 구조	선구
조선과	전공일반	선박 건조	선건
조선과	전공일반	선체 도면 독도와 제도	선도
항공과	전공일반	항공기 일반	항반
항공과	전공일반	항공기 실무 기초	항실

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
기계과	전공실무	기계요소 설계	기요
기계과	전공실무	기계 제어 설계	기제
기계과	전공실무	선반 가공	선가
기계과	전공실무	밀링 가공	밀가
기계과	전공실무	연삭 가공	연가
기계과	전공실무	컴퓨터 활용 생산	컴생
기계과	전공실무	측정	측정
기계과	전공실무	성형 가공	성가
기계과	전공실무	특수 가공	특가
기계과	전공실무	기계 수동 조립	기수
기계과	전공실무	기계 소프트웨어 개발	기소
기계과	전공실무	운반 하역 기계 설치·정비	운하
기계과	전공실무	건설 광산 기계 설치·정비	건광
기계과	전공실무	공작 기계 설치·정비	공기
기계과	전공실무	승강기 설치·정비	승기
기계과	전공실무	오토바이 정비	오비
기계과	전공실무	자전거 정비	자거
기계과	전공실무	사출 금형 설계	사설
기계과	전공실무	사출 금형 제작	사제
기계과	전공실무	사출 금형 품질 관리	사품
기계과	전공실무	사출 금형 조립	사조
기계과	전공실무	프레스 금형 설계	프설
기계과	전공실무	프레스 금형 제작	프제
기계과	전공실무	프레스 금형 품질 관리	프품
기계과	전공실무	프레스 금형 조립	프조
공조산업설비과	전공실무	배관 시공	배시
공조산업설비과	전공실무	냉동 공조 설계	냉설
공조산업설비과	전공실무	냉동 공조 유지 보수 관리	냉유
공조산업설비과	전공실무	보일러 설치·정비	보설
공조산업설비과	전공실무	판금·제관	판제
공조산업설비과	전공실무	피복 아크 용접	피아
공조산업설비과	전공실무	이산화탄소·가스 메탈 아크 용접	이탄
공조산업설비과	전공실무	가스 텅스텐 아크 용접	가텅
공조산업설비과	전공실무	로봇 용접	로용
공조산업설비과	전공실무	보일러 장치 설치	보장
공조산업설비과	전공실무	냉동 공조 장치 설치	냉장
자동차과	전공실무	자동차 전기·전자 장치 정비	자장

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
자동차과	전공실무	자동차 엔진 정비	자엔
자동차과	전공실무	자동차 새시 정비	자정
자동차과	전공실무	자동차 차체 정비	자차
자동차과	전공실무	자동차 도장	자도
자동차과	전공실무	자동차 정비 검사	자검
자동차과	전공실무	자동차 튜닝	자튜
조선과	전공실무	선체 조립	선조
조선과	전공실무	전장 생산	전산
조선과	전공실무	선체 생산 설계	선상
항공과	전공실무	항공기 기체 제작	항작
항공과	전공실무	항공기 전기·전자 장비 제작	항전
항공과	전공실무	항공기 기체 정비	항체
항공과	전공실무	항공기 가스 터빈 엔진 정비	항가
항공과	전공실무	항공기 왕복 엔진 정비	항엔
항공과	전공실무	항공기 계통 정비	항통
항공과	전공실무	항공기 전기·전자 장비 정비	항비
항공과	전공실무	소형 무인기 정비	소정
항공과	전공실무	항공기 정비 관리	항정

09. 재료

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
금속재료과	전공일반	재료 일반	재일
금속재료과	전공일반	재료 시험	재시
세라믹과	전공일반	세라믹 재료	세재
세라믹과	전공일반	세라믹 원리·공정	세원
금속재료과	전공실무	제선	제선
금속재료과	전공실무	제강	제강
금속재료과	전공실무	압연	압연
금속재료과	전공실무	주조	주조
금속재료과	전공실무	금속 재료 가공	금가
금속재료과	전공실무	금속 열처리	금열
금속재료과	전공실무	도금	도금
금속재료과	전공실무	금속 재료 신뢰성 시험	금신
세라믹과	전공실무	도자기	도기
세라믹과	전공실무	탄소 재료	탄재
세라믹과	전공실무	용융 세라믹 제조	용제

10. 화학 공업

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
화학공업과	전공일반	공업 화학	공화
화학공업과	전공일반	제조 화학	제화
화학공업과	전공일반	스마트 공정 제어	공제
화학공업과	전공일반	화공 플랜트 기계	화기
화학공업과	전공일반	화공 플랜트 전기	화전
바이오화학공업과	전공일반	바이오 기초 화학	바기
에너지화학공업과	전공일반	에너지 공업 기초	에기
에너지화학공업과	전공일반	에너지 화공 소재 생산	에화
화학공업과	전공실무	화학 분석	화분
화학공업과	전공실무	화학 물질 관리	화물
화학공업과	전공실무	화학 공정 유지 운영	화공
화학공업과	전공실무	기능성 정밀 화학 제품 제조	기화
화학공업과	전공실무	고분자 제품 제조	고자
바이오화학공업과	전공실무	바이오 의약품 제조	바의
바이오화학공업과	전공실무	바이오 화학 제품 제조	바화
바이오화학공업과	전공실무	화장품 제조	화품
에너지화학공업과	전공실무	에너지 설비 유틸리티	에설
에너지화학공업과	전공실무	신재생 에너지 실무	신에

11. 섬유 · 의류

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
섬유과	전공일반	섬유 재료	섬재
섬유과	전공일반	섬유 공정	섬공
섬유과	전공일반	염색·가공 기초	염기
의류과	전공일반	패션 소재	패재
의류과	전공일반	패션 디자인의 기초	패기
의류과	전공일반	의복 구성의 기초	의구
의류과	전공일반	편물	편물
의류과	전공일반	패션 마케팅	패마
섬유과	전공실무	텍스타일 디자인	텍타
섬유과	전공실무	방직·방사	방사
섬유과	전공실무	제포	제포
섬유과	전공실무	염색·가공	염가
의류과	전공실무	패션 디자인의 실제	패실
의류과	전공실무	패턴 메이킹	패메

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
의류과	전공실무	서양 의복 구성과 생산	서의
의류과	전공실무	니트 의류 생산	니의
의류과	전공실무	한국 의복 구성과 생산	한의
의류과	전공실무	패션 소품 디자인과 생산	패소
의류과	전공실무	패션 상품 유통 관리	패상
의류과	전공실무	비주얼 머천다이징	비얼

12. 전기 · 전자

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
전기과	전공일반	전기 회로	전회
전기과	전공일반	전기 기기	전기
전기과	전공일반	전기 설비	전설
전기과	전공일반	자동화 설비	자설
전기과	전공일반	전기·전자 일반	전일
전자과	전공일반	전자 회로	전자
전자과	전공일반	전기·전자 측정	전측
전자과	전공일반	디지털 논리 회로	디논
전자과	전공일반	전자 제어	전전
전기과	전공실무	발전 설비 운영	발운
전기과	전공실무	송·변전 배전 설비 운영	송전
전기과	전공실무	전기 기기 설계	전계
전기과	전공실무	전기 기기 제작	전작
전기과	전공실무	전기 기기 유지 보수	전유
전기과	전공실무	전기 설비 운영	전운
전기과	전공실무	내선 공사	내공
전기과	전공실무	외선 공사	외공
전기과	전공실무	자동 제어 기기 제작	자제
전기과	전공실무	자동 제어 시스템 유지 정비	자유
전기과	전공실무	자동 제어 시스템 운영	자운
전기과	전공실무	전기 철도 시공	전철
전기과	전공실무	전기 철도 시설물 유지 보수	전시
전기과	전공실무	철도 신호 제어 시공	철신
전자과	전공실무	전자 제품 생산	전제
전자과	전공실무	전자 부품 생산	전부
전자과	전공실무	전자 제품 설치 정비	전정
전자과	전공실무	가전 기기 시스템 소프트웨어 개발	가소

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
전자과	전공실무	가전 기기 하드웨어 개발	가하
전자과	전공실무	가전 기기·기구 개발	가기
전자과	전공실무	산업용 전자 기기 하드웨어 개발	산하
전자과	전공실무	산업용 전자 기기·기구 개발	산기
전자과	전공실무	산업용 전자 기기 소프트웨어 개발	산소
전자과	전공실무	정보 통신 기기 하드웨어 개발	정하
전자과	전공실무	정보 통신 기기 소프트웨어 개발	정소
전자과	전공실무	전자 응용 기기 하드웨어 개발	전하
전자과	전공실무	전자 응용 기기 기구 개발	전개
전자과	전공실무	전자 응용 기기 소프트웨어 개발	전소
전자과	전공실무	전자 부품 기구 개발	전발
전자과	전공실무	반도체 개발	반개
전자과	전공실무	반도체 제조	반제
전자과	전공실무	반도체 장비	반장
전자과	전공실무	반도체 재료	반재
전자과	전공실무	디스플레이 생산	디플
전자과	전공실무	로봇 하드웨어 설계	로하
전자과	전공실무	로봇 기구 개발	로기
전자과	전공실무	로봇 소프트웨어 개발	로소
전자과	전공실무	로봇 지능 개발	로지
전자과	전공실무	로봇 유지 보수	로유
전자과	전공실무	의료 기기 연구 개발	의연
전자과	전공실무	의료 기기 인허가	의허
전자과	전공실무	의료 기기 생산	의생
전자과	전공실무	LED 기술 개발	LD
전자과	전공실무	3D 프린터 개발	3개
전자과	전공실무	3D 프린터용 제품 제작	3제

13. 정보 · 통신

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
통신과	전공일반	통신 일반	통일
통신과	전공일반	통신 시스템	통시
통신과	전공일반	정보 통신	정통
정보컴퓨터과	전공일반	정보 처리와 관리	정처
정보컴퓨터과	전공일반	컴퓨터 구조	컴구
정보컴퓨터과	전공일반	프로그래밍	프그

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
정보컴퓨터과	전공일반	자료 구조	자구
정보컴퓨터과	전공일반	알고리즘 설계	알설
정보컴퓨터과	전공일반	컴퓨터 시스템 일반	컴시
정보컴퓨터과	전공일반	컴퓨터 네트워크	컴네
소프트웨어과	전공일반	인공지능 일반	인일
소프트웨어과	전공일반	사물 인터넷과 센서 제어	사센
통신과	전공실무	네트워크 구축	네크
통신과	전공실무	유선 통신 구축·운용	유통
통신과	전공실무	무선 통신 구축·운용	무통
통신과	전공실무	초고속망 서비스 관리 운용	초속
정보컴퓨터과	전공실무	응용 프로그래밍 개발	응개
정보컴퓨터과	전공실무	응용 프로그래밍 화면 구현	응화
정보컴퓨터과	전공실무	시스템 프로그래밍	시프
정보컴퓨터과	전공실무	데이터베이스 프로그래밍	데프
정보컴퓨터과	전공실무	네트워크 프로그래밍	네프
정보컴퓨터과	전공실무	시스템 관리 및 지원	시관
소프트웨어과	전공실무	빅 데이터 분석	빅분
소프트웨어과	전공실무	인공지능 모델링	인모
소프트웨어과	전공실무	정보 보호 관리	정보
소프트웨어과	전공실무	컴퓨터 보안	컴보
소프트웨어과	전공실무	사물 인터넷 서비스 기획	사서

14. 환경 · 안전 · 소방

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
환경과	전공일반	인간과 환경	인과
환경과	전공일반	환경 화학 기초	환화
환경과	전공일반	환경 기술	환기
환경과	전공일반	환경과 생태	환과
산업안전과	전공일반	산업 안전 보건 기초	산안
소방과	전공일반	소방 기초	소초
소방과	전공일반	소방 법규	소법
소방과	전공일반	소방 건축	소건
소방과	전공일반	소방 기계	소계
소방과	전공일반	소방 전기	소전
환경과	전공실무	대기 관리	대관
환경과	전공실무	수질 관리	수관
환경과	전공실무	폐기물 관리	폐물

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
환경과	전공실무	소음 진동 관리	소진
환경과	전공실무	토양·지하수 관리	토지
환경과	전공실무	환경 유해 관리	환유
환경과	전공실무	환경 생태 복원 관리	환생
산업안전과	전공실무	기계 안전 관리	기안
산업안전과	전공실무	전기 안전 관리	전안
산업안전과	전공실무	건설 안전 관리	건안
산업안전과	전공실무	화공 안전 관리	화안
산업안전과	전공실무	가스 안전 관리	가안
소방과	전공실무	소방 시설 설계	소설
소방과	전공실무	소방 시설 공사	소공
소방과	전공실무	소방 안전 관리	소안

15. 농림 · 축산

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
농업과	전공일반	농업 이해	농이
농업과	전공일반	농업 기초 기술	농술
농업과	전공일반	농업 경영	농경
농업과	전공일반	재배	재배
농업과	전공일반	농산물 유통	농유
농업과	전공일반	농산물 거래	농거
농업과	전공일반	관광 농업	관농
농업과	전공일반	친환경 농업	친경
농업과	전공일반	생명 공학 기술	생공
농업과	전공일반	농업 정보 관리	농정
농업과	전공일반	농업 창업 일반	농창
원예과	전공일반	원예	원예
원예과	전공일반	생산 자재	생자
원예과	전공일반	조경 식물 관리	조식
원예과	전공일반	화훼 장식 기초	화초
산림자원과	전공일반	산림 휴양	산휴
산림자원과	전공일반	산림 자원	산자
산림자원과	전공일반	임산 가공	임가
산림자원과	전공일반	조림	조림
조경과	전공일반	조경	조경
동물자원과	전공일반	동물 자원	동자

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
동물자원과	전공일반	반려동물 관리	반동
동물자원과	전공일반	곤충 산업 일반	곤산
농업기계과	전공일반	농업 기계	농기
농업기계과	전공일반	농업 기계 공작	농공
농업기계과	전공일반	농업 기계 운전 작업	농운
농업기계과	전공일반	농업용 전기·전자	농전
농업토목과	전공일반	농업 토목 제도·설계	농제
농업토목과	전공일반	농업 토목 시공·측량	농측
농업토목과	전공일반	농업 생산 환경 일반	농일
농업과	전공실무	수도작 재배	수재
농업과	전공실무	전특작 재배	전특
농업과	전공실무	육종	육종
농업과	전공실무	종자 생산	종생
농업과	전공실무	농촌 체험 상품 개발	농상
농업과	전공실무	농촌 체험 시설 운영	농시
농업과	전공실무	스마트 팜 운영	스팜
원예과	전공실무	채소 재배	채재
원예과	전공실무	과수 재배	과재
원예과	전공실무	화훼 재배	화재
원예과	전공실무	화훼 장식	화식
산림자원과	전공실무	버섯 재배	버재
산림자원과	전공실무	임업 종묘	임종
산림자원과	전공실무	산림 조성	산조
산림자원과	전공실무	산림 보호	산보
산림자원과	전공실무	임산물 생산	임물
산림자원과	전공실무	목재 가공	목가
산림자원과	전공실무	펄프·종이 제조	펄종
조경과	전공실무	조경 설계	조설
조경과	전공실무	조경 시공	조시
조경과	전공실무	조경 관리	조관
동물자원과	전공실무	종축	종축
동물자원과	전공실무	수의 보조	수보
동물자원과	전공실무	애완동물 미용	애동
동물자원과	전공실무	젖소 사육	젖소
동물자원과	전공실무	돼지 사육	돼지
동물자원과	전공실무	가금 사육	가금
동물자원과	전공실무	한우 사육	한우

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
동물자원과	전공실무	말 사육	말육
동물자원과	전공실무	곤충 사육	곤사
농업기계과	전공실무	농업용 기계 설치·정비	농용
농업토목과	전공실무	농업 생산 환경 조성	농조

16. 수산 · 해운

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
해양생산과	전공일반	해양의 이해	해의
해양생산과	전공일반	수산·해운 산업 기초	수해
해양생산과	전공일반	해양 생산 일반	해생
해양생산과	전공일반	해양 오염·방제	해오
해양생산과	전공일반	전자 통신 운용	전통
해양생산과	전공일반	어선 전문	어전
수산양식과	전공일반	수산 일반	수일
수산양식과	전공일반	수산 생물	수생
수산양식과	전공일반	수산 양식 일반	수양
수산양식과	전공일반	수산 경영	수경
수산양식과	전공일반	수산물 유통	수물
수산양식과	전공일반	양식 생물 질병	양생
수산양식과	전공일반	관상 생물 기초	관생
수산양식과	전공일반	수산 해양 창업	수창
수산양식과	전공일반	활어 취급 일반	활급
해양레저과	전공일반	해양 레저 관광	해레
해양레저과	전공일반	요트 조종	요트
해양레저과	전공일반	잠수 기술	잠술
항해과	전공일반	항해 기초	항해
항해과	전공일반	해사 일반	해일
항해과	전공일반	해사 법규	해법
항해과	전공일반	선박 운용	선용
항해과	전공일반	선화 운송	선송
항해과	전공일반	항만 물류 일반	항물
항해과	전공일반	해사 영어	해영
항해과	전공일반	항해사 직무	항사
기관과	전공일반	열기관	열관
기관과	전공일반	선박 보조 기계	선계
기관과	전공일반	선박 전기·전자	선전

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
기관과	전공일반	기관 실무 기초	기실
기관과	전공일반	기관 직무 일반	기직
해양생산과	전공실무	근해 어업	근어
해양생산과	전공실무	원양 어업	원어
수산양식과	전공실무	해면 양식	해양
수산양식과	전공실무	수산 종묘 생산	수종
수산양식과	전공실무	내수면 양식	내면
수산양식과	전공실무	수산 질병 관리	수병
해양레저과	전공실무	수상 레저 기구 조종	수레
해양레저과	전공실무	일반 잠수	일잠
해양레저과	전공실무	산업 잠수	산잠
해양레저과	전공실무	여촌 체험 상품 개발	여상
해양레저과	전공실무	여촌 체험 시설 운영	여시
항해과	전공실무	선박 통신	선통
항해과	전공실무	선박 갑판 관리	선갑
항해과	전공실무	선박 운항 관리	선관
항해과	전공실무	선박 안전 관리	선안
기관과	전공실무	선박 기기 운용	선운
기관과	전공실무	기관사 직무	기사
기관과	전공실무	선박 기관 정비	선기
기관과	전공실무	선박 보조 기계 정비	선비

17. 융복합 · 지식 재산

기준학과	과목군	과목명	과목명 축약 글자
스마트공장과	전공일반	스마트 공장 일반	스일
스마트공장과	전공일반	스마트 공장 운용	스운
스마트공장과	전공일반	스마트 공장 설계와 구축	스구
발명특허과	전공일반	발명·특허 기초	발특
발명특허과	전공일반	발명과 기업가 정신	발신
발명특허과	전공일반	발명과 디자인	발디
발명특허과	전공일반	발명과 메이커	발메
스마트공장과	전공실무	스마트 설비 실무	스실
발명특허과	전공실무	특허 정보 조사·분석	특정
발명특허과	전공실무	특허 출원의 실제	특출
발명특허과	전공실무	지식 재산 관리	지재