

항공서비스학과 교과과정표

□ 학점이수 : 석사 24학점, 박사 36학점 이상 취득

□ 석·박사과정 : 16과목¹⁾ 총 48학점

과목명	개요	학점	필수/선택
서비스리더십(I)	리더의 이미지메이킹, 스피치/프리젠테이션 전략과 디자인, 코칭과 멘토링, 갈등관리와 커뮤니케이션	3	전공필수
서비스리더십(II)	항공사 서비스전략 연구, 리더십 역량진단, 서비스리더의 행동전략 수립, 항공사 서비스 훈련 실습	3	전공필수
경영학특론	경영학 제반 분야에 대한 주요 이론 및 이슈를 전반적으로 이해하고, 항공서비스 분야에 대한 응용 능력을 함양	3	전공필수
연구조사방법론	학위논문작성에 필요한 조사방법론 및 항공서비스 연구에의 적용	3	전공필수
항공운송산업	항공 운송 산업의 기본 개념과 특성, 항공 운송의 구성 요소, 항공 규정 및 노동 문제	3	전공선택
항공자원론	비행원리, 항공기 및 기내설비, 기내식음료, 업무프로세스, 항공종사자, 교육 및 훈련 등에 대한 이론	3	전공선택
서비스원론	서비스 요소, 고객만족, 고객불만과 서비스 회복	3	전공선택
호스피털리티	호텔, 관광, 항공 등 다양한 서비스 영역에서 고객과의 소통, 배려, 문제해결 관련 이론	3	전공선택
항공 안전 및 보안	항공 관련 안전/보안 개념, 안전/보안 문화, 안전/보안 관리 시스템, 조직 환경과 구성원 상호 작용	3	전공선택
커뮤니케이션	커뮤니케이션 본질 및 원리, 글로벌 커뮤니케이션 능력	3	전공선택
한국문화와 한류	한국의 문화 콘텐츠(K-Pop, 음식, 뷰티)의 의미, 소비, 파급효과	3	전공선택
글로벌문화	전 세계의 상호 연관성, 글로벌 문화의 다양성과 정체성, 타지역 문화의 수용, 글로벌 매너	3	전공선택
인간관계론	조직내외 구성원 간 팀워크, 갈등, 조정, 일-가족 균형	3	전공선택
항공심리학	항공사의 인적요소에 대한 이해, 바람직한 행동 변화 전략	3	전공선택
서비스마케팅	무형재인 서비스의 믹스요소, 관리철학, 브랜드관리, 경쟁적 관점의 차이와 실전 성공사례	3	전공선택
디지털서비스 혁신	인공지능, 사물인터넷, 빅데이터, 모바일 등 제4차 산업 혁명에 대응한 서비스 변화 및 개발	3	전공선택

주1) 16과목 이외에 경영학과, 항공교통물류학과, 항공우주법학과 일부 과목을 Codeshare로 운영 계획

※ 항공서비스 비전공자의 경우 계절학기를 이용한 비교과프로그램 이수 필수

☑ 기본 과정(1주)

1) 견학 및 체험학습

: KAU 투어(항공우주박물관, 비행훈련원, A300-600), 대한항공훈련센터, 국립항공박물관

2) 객실승무원의 이미지메이킹

3) 객실안전서비스 업무개론 및 기본 실습

☑ 심화 과정(1주) : 서비스커뮤니케이션 실습, 객실안전/서비스업무절차 종합실습

□ 박사과정 : 11과목 총 33학점

과목명	개요	학점	필수/선택
통계분석	항공서비스 문제에 대한 통계학 이론과 SAS, SPSS 등의 통계 패키지 프로그램의 이용 방법	3	전공필수
경영학세미나	경영학 제반 분야에 대한 주요 이론 및 이슈를 발표, 토론하고, 항공서비스 분야에 응용할 수 있는 능력 함양	3	전공필수
호스피털리티 세미나	항공관광서비스 개요, 접점 및 조직, 현장 직원의 자질 및 교육훈련, 고객의 가치와 경쟁, 서비스 구매 의사 결정 사례조사 및 분석	3	전공선택
서비스리더십 세미나	조직에서의 리더 행동 및 자질, 리더십 상황 등에 대한 이론과 구체적 사례를 통해 리더로서 갖추어야 할 능력이 무엇인지를 연구, 학습	3	전공선택
CRM 세미나	Crew Resource Management - 조직내 개인 및 집단행동, 조직변화에 대한 최근 이론사례 등을 체계적으로 분석, 새로운 대안을 토론	3	전공선택
항공심리학 세미나	소비자중심의 기업경영시대에서 인간을 소비자로서 어떻게 이해해야 할 것인가를 인간관계론적 측면에서 구체적으로 연구	3	전공선택
항공운송산업과 IT	항공운송산업의 발전과정, IT의 발전과정 및 각종 기술 이해, 항공운송산업의 IT 도입 사례, 항공운송산업 생태계의 이해 및 각종 IT활용	3	전공선택
국제항공공법	국제법과 우주법, 연원 및 후방권, 대기권상공에 관한 법, 국제협약, 영공침범사례, 항공안전관리에 대한 국제항공법, 환경문제	3	전공선택
항공사고책임론	항공불법행위와 국제협약, 일반불법행위론, 항공기제조물 책임론, 도심항공모빌리티와 무인기의 상용화 및 법적문제	3	전공선택
비행안전론	ICAO 부속서 19 및 DOC 9859 이해 - 항공안전의 개념, 항공안전관리시스템, 항공안전분석, 항공사고의 요인과 발생과정, 항공인적요소관리, 휴먼에러관리, 항공안전문화, 항공운항의 물리적환경특성, LOSA의 원리와 이해, 항공안전보고제도, FOQA의 원리와 이해, CRM/TEM	3	전공선택
안전관리시스템	ICAO Annex 19 및 국제안전법에 의거 - 안전의 정의, 안전관리 기록요인, 국가항공안전프로그램(SSP)개요, 국가항공안전프로그램의 적용, SMS 개요, SMS 프레임워크, 안전성능관리, 안전데이터 수집 및 처리시스템, 안전성 분석, 안전 데이터 및 정보보호, SMS 구현계획	3	전공선택

航空服务学系 教科目一览表

□ 毕业学分要求：硕士 24学分，博士 36学分，硕博连读60学分

⊕ 硕·博共选教科目：16门课¹⁾ 总共48学分

课程	概要	学分	必修/选修
服务领导力(I)	领导的形象塑造,训练与指导, 演讲/发表的设计与战略, 矛盾管理与沟通	3	专业必修
服务领导力(II)	航空公司服务战略研究, 领导能力诊断, 服务领导的行动战略建立, 航空公司服务训练实习	3	专业必修
经营学特论	全面了解经营学各个领域的主要理论及热点问题, 培养航空服务领域的应用能力	3	专业必修
研究调查方法论	学习完成毕业论文所必须的调查方法论及应用于航空服务研究	3	专业必修
航空运输产业	学习航空运输产业的基本概念、特性, 了解航空运输的构成要素、航空规则和劳动问题	3	专业选修
航空资源论	飞行原理, 飞机及机内设备, 机内食品饮料, 业务流程, 航空工作者、教育和培训等理论	3	专业选修
服务原论	学习服务要素, 顾客满足, 顾客不满和服务恢复的相关知识	3	专业选修
Hospitality	学习在酒店、旅游、航空等多种服务领域与顾客沟通、照顾顾客、解决问题的理论	3	专业选修
航空安全和保安	学习与航空相关的安全/保安概念, 安全/保安文化, 安全/保安管理系统, 了解组织环境和成员的相互作用	3	专业选修
沟通与交流	学习沟通的本质和原理, 培养国际交流能力	3	专业选修
韩国文化与韩流	了解韩国文化产品(K-Pop, 饮食, 美容)的意义、消费及扩散效果	3	专业选修
全球文化	学习全世界的相互关联性、国际文化的多样性和本质、他地域文化的包容	3	专业选修
人际关系论	了解组织成员间的合作、矛盾、调整、工作与家庭的均衡	3	专业选修
航空心理学	了解航空公司人力资源, 能够树立正确的行动变化战略	3	专业选修
服务营销	学习作为非物质文化的服务的混合要素, 管理哲学, 品牌管理, 了解竞争观点的服务差异和实践成功案例	3	专业选修
数码服务革新	学习与人工智能, 物联网, 大数据, 手机等第四次产业革命相关联的服务的变化和开发	3	专业选修

注¹⁾ 除16门教科目外, 经营系、航空交通物流系、航空宇宙法系的部分教科目也计划开放为Codeshare教科目, 供大家选择。

※ 前置学历不是航空服务专业的学生必须接受利用寒暑假进行的实习实操课程

☑ 基本课程(1周)

1) 见学和体验学习

：KAU参观(航空宇宙博物馆, 飞行训练员, A300-600), 大韩航空训练中心, 国立航空博物馆

2) 客舱乘务员的形象管理

3) 客房安全服务业务概论及基本实习

☑ 深化课程(1周)：服务交流实习, 客舱安全/客舱服务业务流程综合实习

✪ 博士专选教科目：11科目 总共 33学分

课程	概要	学分	必修/选修
统计分析	航空服务问题的统计学理论和SAS、SPSS等的统计软件的使用方法	3	专业必修
经营学研讨会	发表、讨论经营学各领域的主要理论及热点问题,培养在航空服务领域应用的能力	3	专业必修
Hospitality 研讨会	航空观光服务概要、接点及组织、现场职员的资质及教育训练、顾客的价值和竞争、服务购买决策事例调查及分析	3	专业选修
服务领导研讨会	学习和研究组织中的领导行为及领导潜质, 领导能力状况等的理论并通过具体的事例, 研究学习作为领导应该具备的能力是什么	3	专业选修
CRM研讨会	Crew Resource Management 系统地分析组织内个人及集体行动、组织变化的最近理论事例等, 同时讨论新的对策	3	专业选修
航空心理学研讨会	在以消费者为中心的企业经营时代, 从人际关系学角度具体研究作为消费者如何看待人类	3	专业选修
航空运输业和IT	理解航空运输产业的发展过程、IT的发展过程及各种技术, 了解航空运输产业引进IT的事例、理解航空运输产业生态界、学习各种IT应用	3	专业选修
国际航空工业法	了解和学习国际法与宇宙法、渊源及后方圈、大气圈上空相关法律、国际公约、领空侵犯事例, 航空安全管理的国际航空法, 环境问题	3	专业选修
航空事故责任论	了解和学习航空非法行为和国际公约、一般非法行为论、飞机制造物责任论、城市中心公共移动出行和无人机的商用化及法律问题	3	专业选修
飞行安全论	理解ICAO附件19及DOC9859 学习航空安全的概念、航空安全管理系统、航空安全分析、航空事故的因素和发生过程、航空人力要素管理、人类错误管理、航空安全文化、航空运行的物理环境特性、LOSA的原理和理解、航空安全报告制度、FOQA原理与理解、CRM/TEM	3	专业选修
安全管理系统	根据ICAO Annex 19及国际安全法 学习安全定义、安全管理记录因素、国家航空安全项目(SSP)概要、国家航空安全程序的适用、SMS概要、SMS框架、安全性能管理、安全数据收集及处理系统、安全分析、安全数据与信息保护, SMS实现计划	3	专业选修