

## 강 의 계 획 서

교과목명	대인관계와 의사소통	이수구분	교양	담당교수	김윤숙
		학 점	2	시수(이론/실습)	(1/1)

학습목표	직업생활에서 협조적인 관계를 유지하고 조직구성원들에게 도움을 줄 수 있으며, 조직 내부 및 외부의 갈등을 원만히 해결하고, 고객의 요구를 충족시켜줄 수 있는 능력과 일 경험에서 필요한 의사소통능력의 개념을 이해하여 개발하고 향상시킨다.
------	---

과목개요	대인관계 향상 방법, 인상적인 의사소통, 의사소통 능력개발, 경청 능력,	
강의방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>대인관계의 의미와 중요성을 이해하고, 직장생활에서 대인관계를 향상시키기 위한 방법을 활용할 수 있도록 팀워크를 통한 실습으로 학습한다.</li> <li>의사소통의 개념과 중요성을 학습하여 의사소통에 저해요인을 제거할 수 있도록 하고, 의사소통능력을 개발하기 위한 방법을 실천할 수 있도록 경청 훈련을 통하여 학습한다.</li> <li>조직구성원들에게 도움을 줄 수 있으며, 협조적인 관계를 유지 할 수 있도록 하며, 고객의 요구를 충족시켜줄 수 있는 능력을 기른다.</li> </ul>	
강의자료	교재	NCS 직업기초능력
	부교재	개인 자료 PPT
	참고 교재	
평가방법		

일차별 학습내용			
일차	강의주제	일별 강의내용	수업매체
1	대인관계능력	대인관계능력의 의미와 중요성, 대인관계 향상 방법, 다양한 대인관계 양식	교재,PPT
2	팀워크능력	효과적인 팀워크, 팔로워십의 의미, 팀워크 촉진 방법	교재,PPT
3	고객서비스능력	고객서비스의 의미, 고객불만 표현 유형 및 대응방안	교재,PPT
4	의사소통능력	의사소통의 개념, 의사소통능력의 종류, 의사소통능력 개발	교재,PPT
5	경청능력	경청의중요성, 경청 훈련, 경청과 공감	교재,PPT

## 평 가 계 획 서

교과목명	대인관계와 의사소통	담당교수	김윤숙
평가목표	대인관계능력과 의사소통에 대한 의미를 설명할 수 있으며, 대인관계능력과 의사소통능력 향상 방법을 설명할 수 있는지를 서술형시험으로 확인한다.		

평가개요	구 분	배점	평가 개요
	진단평가	-	• 수업내용의 사전지식을 스스로 평가한다.
	출석평가	20%	• 매주 수업의 출결을 확인한다.
	서술형시험	중간 40%, 기말 40%	• 서술시험을 통한 학습 능력을 평가한다.
	사후평가	-	사후 수업내용의 이해도를 스스로 평가한다.

평가항목	평가내용 및 방법				
진단평가 및 사후평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가내용 : 대인관계능력과 의사소통에 관련한 내용을 평가한다.</li> <li>평가시기 : 1일, 5일</li> <li>진단문항 :</li> </ul>				
	하위 영역	진단 문항	자가진단		
			5점	3점	1점
	팀워크와 고객 서비스 능력	대인관계능력의 의미를 설명할 수 있다.			
		대인관계 향상 방법을 설명할 수 있다.			
		효과적인 팀워크에 대해 설명할 수 있다.			
		팔로우업의 의미를 설명할 수 있다.			
		팀워크 촉진 방법에 대해 설명할 수 있다.			
		고객서비스의 의미를 설명할 수 있다.			
		고객의 불만 표현 유형 및 대응방안을 설명할 수 있다.			
		의사소통의 개념에 대해 설명할 수 있다.			
		의사소통의 종류에 대해 설명할 수 있다.			
		경청의 중요성에 대해 설명할 수 있다.			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가방법 : 자가진단 체크리스트</li> <li>평가결과 활용계획 : 평가결과에 따라 교수학습계획을 수정 · 보완한다.</li> <li>평가방법 : 자가진단 체크리스트</li> <li>평가결과 활용계획 : 평가결과에 따라 교수학습계획을 수정 · 보완한다.</li> </ul>				
출석평가	• 대학의 출석관련 규정 및 지침에 따름				
서술형시험	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가내용 : 대인관계능력과 의사소통에 관련한 내용을 평가한다.</li> <li>평가시기 : 3일, 5일</li> <li>평가방법 : 서술형시험</li> </ul>				