

# 2024학년도 2학기 (호텔객실서비스실무)과 교수학습 및 평가운영 계획

학교명	학년	과목	학기	학급	지도교사
완산여자고등학교	2학년	호텔객실 서비스실무	2학기	2학년 2반,3반	모OO (인)

## 1

## 호텔객실서비스실무과 교수학습·평가운영

월	주	단원명	교육과정 성취기준	수업·평가 운영			수업·평가 연계의 주안점
				내용요소	수업방법	평가방법	
8	4	객실예약관리 (1203020201 _19v2)	[객실·부대시설 이용정보 파악하기]  [객실 01-01-01] [객실 01-01-02] [객실 01-01-03] [객실 01-01-04] [객실 01-01-05] [객실 01-01-06]	객실 유형에 따른 분류	아이스브레이킹	관찰평가	
	5			객실 요금에 따른 분류	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
9	1			객실 판매 촉진 전략	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
	2			호텔 부대시설의 종류	강의식 수업 모둠토의 수업	자기평가	
	3			호텔 대내외 정보 제공 서비스	조리 현장 실습	결과물 평가	
	4			예약 카드 작성	강의식 수업	결과물 평가	
10	1		[예약 관련 자료 작성하기]  [객실 01-04-01] [객실 01-04-02] [객실 01-04-03] [객실 01-04-04] [객실 01-04-05]	개별 예약 작성	강의식 수업 모둠토의 수업	결과물 평가	
	2			단체 예약 작성	강의식 수업 모둠토의 수업	결과물 평가	
	3			예약 보증금 처리 파악	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
	4			예약 취소 및 노쇼	강의식 수업 모둠토의 수업	자기평가	
	5			호텔 상품의 개념 ★ [안전교육] 통일교육의 효과성	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
11	1	고객서비스센터 (1203020508 _19v2)	[호텔 상품 안내하기]  [객실 08-01-01] [객실 08-01-02] [객실 08-01-03]	호텔 상품의 특성	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
	2			호텔 상품의 종류	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
	3			식음료와 주류 상품의 분류	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	
	4			호텔 패키지 상품	강의식 수업 모둠토의 수업	관찰평가	

월	주	단원명	교육과정 성취기준	수업·평가 운영			수업·평가 연계의 주안점
				내용요소	수업방법	평가방법	
12	1	고객서비스센터 (1203020508_19v2)	[객실 고객 주문하기]	룸서비스 주문 접수	강의식 수업	결과물 평가	
	2		[객실 08-02-01] [객실 08-02-02]	객실 비품의 추가 요청	강의식 수업	결과물 평가	
	3	고객서비스센터 (1203020508_19v2)	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-02]	객실 예약과 고객 서비스 센터의 전반적인 평가	지필고사 피드백 (feed back)	지필고사	출제내용 및 오류내용 확인
	4	고객서비스센터 (1203020508_19v2)	[객실 고객 주문하기] [객실 08-02-03]	세탁물 서비스	강의식 수업	결과물 평가	
1	1 2	2학기 정리	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]	· 2학기 학습 내용 정리	강의식 수업	자기평가	

※ 월별, 주별 계획은 학사일정 및 수업 흐름 등을 고려하여 변경될 수 있음.

※ 수업 형태 및 평가 방법에 변동이 발생할 경우, 사전에 학생들에게 안내될 예정임.

## 2

## (호텔객실서비스실무)과 평가 세부

### 1. 평가 목표

호텔 산업이 글로벌화되고 있는 시점에서 호텔의 현황 및 전략을 이해하고 빠르게 변화하는 디지털 혁신과 더불어 글로벌·경쟁·차별화되는 현대의 호텔 산업에서의 변화 트렌드를 파악하는 것을 목표로 하고 있다. 이와 같은 중요성을 감안하여 단편적인 지식이 아닌 복합적인 현상으로 호텔 산업을 인식할 수 있도록 보다 효과적으로 학습하고 학생들이 학습 활동에 대하여 평가함으로써 학습 효과를 향상시킬 수 있다.

### 2. 평가 방침

- 가. 전북특별자치도교육청 학업성적관리지침에 준하여 실시한다.
- 나. 교과학습 평가는 수행평가를 세분화 하여 실시한다.
- 다. 교과목별 성취기준·성취수준을 토대로 학생의 학업 성취 정도를 평가하고 교과 목표와의 연계성과 학습자의 수준을 고려하여 자기 주도적 학습 능력 향상에 중점을 두어 평가한다.
- 라. 수행평가의 결과는 학생들에게 공개하고 이의가 있을 때에는 재심하여 평가한다.
- 마. 결시자, 전·편입생 및 복학생의 성적처리는 학교의 학업성적관리규정에 따른다.
- 바. 평가는 단순하고 지엽적인 문제보다는 원리의 이해, 응용, 창의적인 사고와 실용적인 측면에 중점을 두고 실시한다.
- 사. 개념의 이해와 관련 지식은 단순한 습득 정도보다는 상황에서의 문제 해결 능력과 관계 지식을 체득하였는지에 중점을 두고 평가한다.
- 아. 과제나 연구 보고서 등 수행 평가는 사전에 평가 방법을 안내하여 학생들이 스스로 계획하여 실시하되, 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 한다.

### 3. 학기별 평가계획

가. 학기별 기준 성취율과 성취도(고정 분할 점수 사용)

성취율(점수)	성취도
90% 이상	A
80% 이상 ~ 90% 미만	B
70% 이상 ~ 80% 미만	C
60% 이상 ~ 70% 미만	D
40% 이상 ~ 60% 미만	E
40% 미만	미도달

수준	내 용
A	‘A’수준의 학생은 호텔객실서비스에 관련한 업무의 종류나 개념과 및 프로세스를 설명하고, 이를 활용하여 호텔리어로서 업무를 사례를 들어 설명할 수 있다.
B	‘B’수준의 학생은 호텔객실서비스에 관련한 업무의 종류나 개념과 및 프로세스를 설명하고, 이를 활용하여 호텔리어로서 업무를 설명할 수 있다.
C	‘C’수준의 학생은 호텔객실서비스에 관련한 업무의 종류나 개념과 및 프로세스를 설명하고, 이를 활용하여 호텔리어로서 업무를 사례를 이해한다.
D	‘D’수준의 학생은 호텔객실서비스에 관련한 업무의 종류나 개념과 및 프로세스를 설명하고, 이를 활용하여 호텔리어로서 업무를 개괄적으로 안다
E	‘E’수준의 학생은 호텔객실서비스에 관련한 업무의 종류나 개념과 및 프로세스를 설명하고, 이를 활용하여 호텔리어로서 업무를 부분적으로 안다.

나. 평가방법

1) 지필평가

- 가) 각 고사 시 배점은 100점 만점으로 하며, 문항 수는 서답형을 포함하여 30문항 내외로 한다.
  - 나) 평가 영역별 문항 수는 평가요소에 따라 배분함을 원칙으로 하되 영역 간 비중을 조정할 수 있다.
  - 다) 지필 평가 시 서답형을 30% 내외로 출제한다.
  - 라) 교과교사들이 협의하여 채점기준표를 만들고 부분점수를 허용한다.
- 2) 수행평가 : 연간 수행평가 계획에 의하여 실시하나, 영역별 수행평가 도구나 주제를 달리 할 수도 있다.

다. 학기별 평가계획 및 반영비율

과 목 명		호텔 객실 서비스 실무				
평가방법		지 필 평 가		수 행 평 가		
반영비율		20%		80%		
평가영역	2차 고사(20%)		객실 및 부대시설 이용 정보 파악하기	예약 관련 자료 작성하기	호텔 상품 안내하기	객실 고객 주문하기
	선택형	서답형 (서술)				
영역만점	70점	30점 (10점)	100점	100점	100점	100점
학기말 반영비율	14%	6% (2%)	20%	20%	20%	20%
교육과정 성취기준	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]	[객실 01-01-01] ~ [객실 08-02-03]
기본점수	0점	0점	40점	40점	40점	40점
평가 시기	1학기	7월	4월 ~ 6월			
	2학기	12월	9월 ~ 11월			

#### 라. 평가 결과 학생 확인절차

- 1) 평가(지필,수행)의 결과는 평가 종료 후 개인정보보호법에 유의하여 학생 개인에게 직접 공개하는 것을 원칙으로 한다.
- 2) 이의가 있을 때는 평가 결과 제시 후 3일 이내에 재심하여 재평가 하되, 성적 산출 일정을 고려하여 이를 조정할 수 있다.
- 3) 기타 사항은 학교 학업성적관리 규정에 의거하여 처리한다.

### 4. 학기별 수행평가 세부계획

가. 다양한 평가도구를 이용하여 실천적 지식이나 능력을 지속적으로 평가한다.

나. 학습 내용을 중심으로 기말고사, 수행평가로 구분하여 평가한다.

다. 평가의 내용은 지식, 이해, 적용, 종합 등의 행동 영역을 고루 평가한다,

라. 평가 결과는 수업방법 개선을 위한 자료와 학생 개개인의 전인적인 성장과 학습 발달을 촉진하기 위한 근거 자료로 활용한다.

마. 평가의 비율은 지필평가(20%), 수행평가(80%)로 한다,

바. 동점자 처리는 2차 지필평가 1순위로 고득점자 순으로 석차를 부여한다. 지필평가로도 동점자처리가 되지 않을 경우 1학기의 경우 경쟁사 및 자사 비교 및 분석하기, 외부 환경 분석하기, 호텔 사업 계획서 수립하기, 호텔 프로젝트 사업 타당성 검토하기 순으로 석차를 부여한다.

사. 평가영역 및 평가반영 비율은 본교 학업성적관리 규정에 따라 교과협의회에서 협의한 사항을 학업성적관리위원회 심의를 거쳐 학교장의 허가를 받아 결정한다.

아. 성취평가 분할 점수는 교육부에서 고시한 고정 분할 점수를 기준으로 적용하여 평가한다.

평가시기	관 련 단 원	주 제	방 법
2학기	객실예약관리 (1203020201_19v2) 고객서비스센터 (1203020508_19v2)	객실 및 부대시설 이용 정보 파악하기 예약 관련 자료 작성하기 호텔 상품 안내하기 객실 고객 주문하기	과제물 제출 및 점검 실습수업 및 태도 점검
평가관점	교과 및 실습을 통해 배운 호텔객실서비스실무에 대한 전반적인 이해도 평가. 평가기준은 과제에 대한 제출 일자, 내용 충실도 등 평가 요소 기준. 평가 문항·내용·기준 등은 교과협의회를 통해 결정 및 수정 가능함.		
채점기준	등 급	기 준	배 점
	A	90% 이상	100점
	B	80% 이상 ~ 90% 미만	90점
	C	70% 이상 ~ 80% 미만	80점
	D	60% 이상 ~ 70% 미만	70점
	E	40% 이상 ~ 60% 미만	60점
	미도달	40% 미만	40점

### 5. 수행평가 성적 처리 방법 및 환류계획

가. 절대평가를 원칙으로 하며 평가의 기준과 요소를 학생들에게 사전에 공지하여 평가의 공정성을 확보한다.

나. 수행평가 성적처리는 정해진 일정에 따라 영역별 평가를 실시하며, 평가의 전 과정은 학생 개인별로 누가기록 관리하여 학교생활기록부 기재에 활용한다.

다. 수행평가 성적처리는 정해진 일정에 따라 영역별 평가를 실시하며 평가의 전 과정은 학생 개인별로 누가기록 관리하여 학교생활기록부 기재에 활용한다.

라. 수행평가의 불참자는 별도의 기회를 부여하여 추가로 평가하는 것을 원칙으로 하되, 추가 평가가 어렵거나 장기결석 등의 사유로 인하여 특정 항목의 수행평가를 할 수 없는 경우는 학교 학업성적관리규정의 수행평가 인정점 부여 기준에 따른다.

마. 수행평가 종료 후 과정에 대한 기록물 및 평가 기록표 등을 해당 학생 졸업 후 1년간 보관 및 유지한다.

바. 수행평가 결과에 대한 이의신청이 있어 평가 결과가 변경될 경우 변경 전 · 후 자료를 함께 보관한다.

사. 수행평가 결과물은 평가 후 이의 신청이 종료된 후 본인에게 돌려주어 학습 자료로 활용하는 것을 권장하며, 그 결과를 분석하여 학생의 학습 능력 향상과 교사의 지도 능력 신장 및 생활기록부 작성 자료로 활용한다.

## 6. 수행평가 과정 및 결과 기록 방법

### 가. 운영 시기 및 과정

- 1) 수행 평가 학기 별 계획은 학년 초(3월 초)에 교과협의회를 통해 확정한다.
- 2) 확정된 수행 평가 계획은 세부 영역, 평가 주제, 평가 방법, 평가 기준에 대해 자세히 기술하여 학년 초(3월)에 모든 학생들에게 공지한다.
- 3) 평가 시기는 가급적 지필 평가를 피하여 운영하며, 각 과목 별 수행 평가가 겹치지 않도록 학기 초에 학년별 수행평가 실시 시기를 협의한다.
- 4) 수행평가 운영은 가급적 2차 고사 완료 전(성적 마감 시기 전)까지 종료한다.
- 5) 수행평가 결시자에게는 1회의 응시 기회를 다시 부여한다. 이때 평가의 공정성과 객관성 확보를 위하여 수행평가 처리 기준(결시자 포함)은 교과협의회를 통하여 협의하고, 학생의 이의신청을 거친 후 학업성적관리위원회의 심의를 거쳐 학교장의 결재를 득한 후 적용한다.
- 6) 수행평가 불참자는 별도의 기회를 부여하여 추가로 평가하는 것을 원칙으로하되, 추가 평가가 어렵거나 장기결석으로 등의 사유로 인하여 특정 항목의 수행평가를 할 수없는 경우는 학교학업성적관리규정의 “수행평가 인정점 부여 기준”에 따른다.

### 나. 공정성·정확성·합리성·신뢰성 확보 방안

- 1) 수행평가는 최소한 평가실시 1주전에 학생들에게 시기 및 방법 등에 대하여 충분히 공지한다.
- 2) 수행평가의 모든 과정은 투명하고 공정하며 정확하게 이루어지도록 한다.
- 3) 수행평가 결과 성적처리의 모든 과정은 학생 개인에게 공개하여 신뢰성을 높인다.
- 4) 동 과목이고 단위수가 같을 때는 수행평가 영역 및 내용을 동일하게 한다.

### 다. 수행 평가의 기록

- 1) 점수 평가뿐만 아니라 학생의 수행 상황과 성취를 서술하여 평가할 수 있도록 한다.
- 2) 평가에 있어 점수에 반영되지 않고 학생의 성취 상황과 변화 양상을 질적으로 기록하기 위한 수행평가도 인정할 수 있다.
- 3) 수행 평가 후 교사의 관찰 기록 외에 학생 자신의 자기 평가, 동료 평가의 내용을 바탕으로 하여 학생의 변화 과정을 꼼꼼히 기록할 수 있도록 한다.

## 7. 평가계획 사전 안내 방법(학생 및 학부모)

가. 확정된 수행 평가 계획은 영역, 주제, 방법, 기준에 대해 자세히 기술하여 학년 초(3월)에 학생들에게 안내한다.

나. 학급게시판, 학교 홈페이지, 가정통신문 등을 이용하여 학생 및 학부모에게 안내한다.

## 8. 학습지원대상 학생 지도 계획

가. 정기 고사 및 수행평가 결과 등을 분석하여 성취도 40% 미만의 미도달에 해당하는 이수 프로그램을 진행한다.

나. 학습지원대상학생 지도 계획

구분	지도계획
미도달 학생	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 학습지원대상 학생의 성취도를 향상 시킬 수 있는 방과후 특별 보충 프로그램 또는 원격 교육 프로그램 등을 통한 지도 및 피드백 실시</li> <li>· 방과후시간을 활용하여 학습 지도 및 피드백 실시, 자기주도학습 및 온라인 학습지도</li> </ul>