

# 2024학년도 1학기 (여행 서비스 실무)과 교수학습 및 평가운영 계획

학교명	학년	과목	학기	학급	지도교사
완산여자고등학교	3학년	여행 서비스 실무	1학기	3학년 3,4반	류O민(인)

## 1

## 여행 서비스 실무 교수학습·평가 운영

월	주	단원명	교육과정 성취기준	수업·평가 운영			수업·평가 연계의 주안점
				내용요소	수업방법	평가방법	
3	1	교통편 조회 (12030110 212_16v1)	1-1.고객의 요구조건에 따라 항공 교통편을 조회하고 예약 스케줄을 파악할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 상황에서 권하고 답하기</li> <li>특정 표현의 의미를 묻고 답하기</li> <li>본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기</li> </ul>	강의식 수업 짝 활동	관찰평가	(관찰평가) 수업에 얼마나 적극적으로 참여하고 협력하는가를 관찰하여 평가하기
	2						
	3		1-1.고객의 요구조건에 따라 항공 교통편을 조회하고 예약 스케줄을 파악할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 상황에서 권하고 답하기</li> <li>본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기</li> </ul>	강의식 수업 짝 활동	관찰평가	,
	4		1-1.고객의 요구조건에 따라 항공 교통편을 조회하고 예약 스케줄을 파악할 수 있다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양한 상황에서 권하고 답하기</li> <li>특정 표현의 의미를 묻고 답하기</li> <li>본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기</li> </ul>	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	실생활에서 사용할 수 있는 표현에 대해 설명하고 표현할 수 있도록 안내하기
4	1		1-2. 항공 교통편 조건에 따라 항공편을 조회하고 예약할 수 있다. 1-2.교통편 운임에 따라 예약 등급을 결정할 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 어휘와 정확한 언어 형식을 사용하여 작성하기</li> <li>특정 표현의 의미를 묻고 답하기</li> </ul>	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	외국 관광 회사에 제출할 수 있는 이력서 문장 작성하기
	2						
	3		1-2. 항공 교통편 조건에 따라 항공편을 조회하고 예약할 수 있다. 1-2.교통편 운임에 따라 예약 등급을 결정할 수 있다	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 어휘와 정확한 언어 형식을 사용하여 작성하기</li> <li>특정 표현의 의미를 묻고 답하기</li> </ul>	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가 동료평가	관광과 관련한 편지 및 이메일 작성하고 서로 피드백하기

월	주	단원명	교육과정 성취기준	수업·평가 운영			수업·평가 연계의 주안점
				내용요소	수업방법	평가방법	
5	1	교통편 조회	2-1.고객의 요구에 따라	• 적절한 어휘와 정확한	강의식 수업	관찰평가	(관찰평가)

6	2	(12030110212_16v1)	상 교통편을 조회하고 예약 스케줄을 파악할 수 있다	언어 형식을 사용하여 작성하기 • 특정 표현의 의미를 묻고 답하기	짝 활동 실습수업	실습평가	수업에 얼마나 적극적으로 참여하고 협력하는지를 관찰하여 평가하기
			2-2.육상 교통편 고객의 요구 조건에 따라 육상 교통편을 조회하고 예약할 수 있다. 2-2.육상 교통편 운임에 따라 예약 등급을 결정할 수 있다	• 적절한 표현과 정확한 발음 및 억양을 사용하여 말하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	모둠별로 한국에 대한 전반적인 내용 소개하기
			3-1.고객의 요구에 따라 해상 교통편을 조회하고 예약 스케줄을 파악할 수 있다 3-2.해상 교통편 조건에 따라 해상 교통편을 조회하고 예약할 수 있다. 3-2.해상 교통편 운임에 따라 예약 등급을 결정할 수 있다.	• 적절한 어휘와 정확한 언어 형식을 사용하여 작성하기 • 특정 표현의 의미를 묻고 답하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가	"
	4	교통편예약 (120301020_8_16v2)	1-1.고객이 요구하는 여행 상품에 따라 다양한 상품의 정보를 파악할 수 있다. 1-1.고객이 요구하는 여행 상품에 따라 다양한 여행지 정보를 파악할 수 있다. 1-1.고객이 요구하는 여행 상품에 따라 부가 여행 상품 정보를 파악할 수 있다	• 특정 표현의 의미를 묻고 답하기 • 본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	(관찰평가) 수업에 얼마나 적극적으로 참여하고 협력하는지를 관찰하여 평가하기
	5						
	1						
	2		1-2..고객이 요구하는 여행 상품에 따라 다양한 여행 요금 자료를 수집할 수 있다. 1-2.고객이 요구하는 여행 상품에 따라 다양한 설명 자료를 수집할 수 있다	• 특정 표현의 의미를 묻고 답하기 • 본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	"
	3		2-1.수집된 자료를 기반으로 여행 일정표를 작성할 수 있다. 2-1.수집된 자료를 기반으로 여행 요금 자료를 작성할 수 있다. 2-1.수집된 자료를 기반으로 여행 상품 견적서를 작성할 수 있다.	• 특정 표현의 의미를 묻고 답하기 • 본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	"
	4		2-1.수집된 자료를 기반으로 여행 상품 제안서를 작성할 수 있다. 2-1.수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.	• 특정 표현의 의미를 묻고 답하기 • 본문 내용에 대한 질문을 만들어 보고 서로 설명하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	관찰평가 실습평가	"
	1	7	[교통편 조회1-1~3-2] (12030110212_16v1) 상품설명[1-1~2-1] (1203010205_13v1)	학습 내용 평가	지필고사 피드백 (feed back)	지필고사	출제내용 및 오류내용 확인하기
	2		[교통편 조회1-1~3-2] (12030110212_16v1) 상품설명[1-1~2-1] (1203010205_13v1)	• 1학기에 배운 내용을 정리하기	강의식 수업 짝 활동 실습수업	자기평가	학습자가 주도적으로 자신의 수행을 점검하고 조정하도록 피드백 주기
	3						

※ 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

## (여행 서비스 실무)과 평가 세부 계획

### 1. 평가 목표

가. 비서 과목의 평가의 목적은 다음 사항을 기본으로 한다.

관광·레저과 학생들에게 여행사 업무 중 여행상품 상담과 국내여행안내에 대한 기술을 습득시켜, 실무에 활용할 수 있는 능력을 기르기 위한 과목이다. 이수해야 할 내용은 여행사의 고객응대, 상품추천, 상담자료 작성, 상품설명, 상담고객 관리, 여행요금 상담, 예약수배 업무, 여행상품 계약, 여행고객 관리 등으로 여행사의 여행상품 상담과 국내여행안내에 대한 이론과 실습을 병행하여 지도할 수 있는 과목이다. 여행 서비스 실무를 수행할 수 있는 관련 업무 지식을 숙지하도록 한다. 여행 서비스 종사원으로서 여행 서비스 매뉴얼에 준하여 서비스 업무 수행 능력 기술을 평가하고 계획 수립과 교수-학습방법 개선에 활용한다

나. 여행서비스실무 과목의 평가의 기본방향은 다음 사항을 강조하여 평가한다.

- (1) 다양한 평가도구를 이용하여 실천적 지식이나 능력을 지속적으로 평가한다.
- (2) 학습 내용을 중심으로 수행평가로 구분하여 평가한다.
- (3) 평가의 내용은 지식, 이해, 적용, 종합 등의 행동 영역을 고루 평가한다.
- (4) 평가 결과는 수업방법 개선을 위한 자료와 학생 개개인의 전인적인 성장과 학습 발달을 촉진하기 위한 근거 자료로 활용한다.
- (5) 평가의 비율은 수행평가(100%)로 한다.
- (6) 동점자 처리는 1차 수행평가 고득점자 순으로 석차를 부여한다.
- (7) 평가영역 및 평가반영 비율은 본교 학업성적관리 규정에 따라 교과협의회에서 협의한 사항을 학업성적관리위원회 심의를 거쳐 학교장의 허가를 받아 결정한다.
- (8) 성취평가 분할 점수는 교육부에서 고시한 고정 분할 점수를 기준으로 적용하여 평가한다.

### 2. 평가 방침

가. 2024학년도 전북특별자치도교육청 고등학교 학업성적관리지침에 준하여 실시한다.

나. 교과학습 평가는 지필평가와 수행평가로 구분하여 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. 지필평가는 난이도, 변별도, 타당도, 신뢰도 등을 고려하여 출제하며 담당교사가 2인 이상인 경우 반드시 공동 출제한다.

마. 지필평가와 수행평가의 결과는 학생들에게 공개하고 이의가 있을 때에는 재심하여 평가한다.

바. 결시자, 전·편입생 및 복학생의 성적처리는 학교의 학업성적관리규정에 따른다.

사. 평가는 단순하고 지엽적인 문제보다는 원리의 이해, 응용, 창의적인 사고와 실용적인 측면에 중점을 두고 실시한다.

아. 개념의 이해와 관련 지식은 단순한 습득 정도보다는 상황에서의 문제 해결 능력과 관계 지식을 체득하였는지에 중점을 두고 평가한다.

자. 과제나 연구 보고서법 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
60% 미만	E

평가시기	평가 영역	관련 능력단위	주 제	방 법	반영 비율	비 고
1 학 기	3월-6월 [상시] 1학기 수업시간	1	교통편 조회 (12030110212_16v1)	항공 여객 조회하기	PNR 작성1	25%
				항공 여객 조회하기	PNR 작성2	25%
		2	교통편 예약 (1203010208_16v2)	부가 상품 정보 제공하기	문제해결 시나리오	25%
				네트워크 활용하기	포트폴리오	25%
2 학 기	9월-12월 [상시] 2학기 수업시간	1	관광자원 해설 (1203010305_16v2)	상품 설명하기	체크리스트	25%
				상품 계약 유도하기	체크리스트	25%
		2	국내여행안내 행사준비 (1203010302_13v1)	여행요금 산출하기	문제해결 시나리오	25%
				원가표 작성하기	포트폴리오	25%

#### 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		여행 서비스 실무			
평가방법		수행평가			
반영비율		100%			
평가영역		교통편 조회 (12030110212_16v1)	교통편 조회 (12030110212_16v1)	교통편 예약 (1203010208_16v2)	교통편 예약 (1203010208_16v2)
		PNR 작성1	PNR 작성2	문제해결 시나리오	포트폴리오
영역만점		50	50	50	50
학기말 반영비율		25%	25%	25%	25%
교육과정 성취기준		1. 1-1 1. 1-2	1. 1-1 2. 1-2	1.1-3	1.1-3
기본점수		20점	20점	20점	20점
평가 시기	1학기	5월	7월	4월	4월 ~ 6월
	2학기	10월	12월	9월	9월 ~ 11월

## 라. 평가 결과 학생 확인절차

- 1) 확정된 수행평가 계획은 영역, 주제, 방법, 기준에 대해 자세히 기술하여 학년 초(3월)에 학생들에게 안내한다.
- 2) 학급게시판, 학교 홈페이지, 가정통신문 등을 이용하여 학생 및 학부모에게 안내한다.

## 4. 학기별 수행평가 세부계획

- 1) 다양한 평가도구를 이용하여 실천적 지식이나 능력을 지속적으로 평가한다.
- 2) 학습 내용을 중심으로 수행평가로 평가한다.
- 3) 평가의 내용은 지식, 이해, 적용, 종합 등의 행동 영역을 고루 평가한다.
- 4) 평가 결과는 수업방법 개선을 위한 자료와 학생 개개인의 전인적인 성장과 학습 발달을 촉진하기 위한 근거 자료로 활용한다.
- 5) 평가의 비율은 수행평가(100%)로 한다.
- 6) 동점자 처리는 1차 지필평가 고득점자 순으로 석차를 부여한다. 지필평가로도 동점자 처리가 되지 않을 경우 1학기의 경우 말하기, 듣기, 쓰기 순으로 석차를 부여한다.
- 7) 평가영역 및 평가반영 비율은 본교 학업성적관리 규정에 따라 교과협의회에서 협의한 사항을 학업성적관리위원회 심의를 거쳐 학교장의 허가를 받아 결정한다.
- 8) 성취평가 분할 점수는 교육부에서 고시한 고정 분할 점수를 기준으로 적용하여 평가한다.

## 5. 수행평가 성적 처리 방법 및 환류계획

- 1) 2024학년도 전북특별자치도교육청 고등학교 학업성적관리지침에 준하여 실시한다.
- 2) 교과학습 평가는 지필평가와 수행평가로 구분하여 실시한다.
- 3) 교과목별 성취기준·성취수준을 토대로 학생의 학업 성취 정도를 평가하고 교과 목표와의 연계성과 학습자의 수준을 고려하여 자기 주도적 학습 능력 향상에 중점을 두어 평가한다.
- 4) 지필평가는 난이도, 변별도, 타당도, 신뢰도 등을 고려하여 출제하며 담당교사가 2인 이상인 경우 반드시 공동 출제한다.
- 5) 지필평가와 수행평가의 결과는 학생들에게 공개하고 이의가 있을 때는 재심하여 평가한다.
- 6) 결시자, 전·편입생 및 복학생의 성적처리는 학교의 학업성적관리규정에 따른다.
- 7) 평가는 단순하고 지엽적인 문제보다는 원리의 이해, 응용, 창의적인 사고와 실용적인 측면에 중점을 두고 실시한다.
- 8) 개념의 이해와 관련 지식은 단순한 습득 정도보다는 상황에서의 문제 해결 능력과 관계 지식을 체득하였는지에 중점을 두고 평가한다.
- 9) 과제나 연구 보고서법 등 수행평가는 사전에 평가 방법을 안내하여 학생들이 스스로 계획하여 실시하되, 일부 특정 내용이나 영역에 치우치지 않도록 한다.

## 6. 수행평가 과정 및 결과 기록 방법

- 1) 운영 시기 및 과정
  - 가) 수행 평가 학기 별 계획은 학년 초(3월 초)에 교과협의회를 통해 확정한다.
  - 나) 확정된 수행 평가 계획은 세부 영역, 평가 주제, 평가 방법, 평가 기준에 대해 자세히 기술하여 학년 초(3월)에 모든 학생들에게 공지한다.
  - 다) 평가 시기는 가급적 지필 평가를 피하여 운영하며, 각 과목 별 수행 평가가 겹치지 않도록 학기 초에 학년별 수행평가 실시 시기를 협의한다.
  - 라) 수행평가 운영은 가급적 2차 고사 완료 전(성적 마감 시기 전)까지 종료한다.
  - 마) 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.
  - 바) 수행평가 불참자는 별도의 기회를 부여하여 추가로 평가하는 것을 원칙으로하되, 추가 평가가 어렵거나

장기결석으로 등의 사유로 인하여 특정 항목의 수행평가를 할 수 없는 경우는 학교학업성적관리규정의 “수행평가 인정점 부여 기준”에 따른다.

2) 공정성·정확성·합리성·신뢰성 확보 방안

가) 수행평가는 최소한 평가 실시 1주전에 학생들에게 시기 및 방법 등에 대하여 충분히 공지한다.

나) 수행평가의 모든 과정은 투명하고 공정하며 정확하게 이루어지도록 한다.

다) 수행평가 결과 성적처리의 모든 과정은 학생 개인에게 공개하여 신뢰성을 높인다.

라) 동 과목이고 단위수가 같을 때는 수행평가 영역 및 내용을 동일하게 한다.

3) 수행 평가의 기록

가) 점수 평가뿐만 아니라 학생의 수행 상황과 성취를 서술하여 평가할 수 있도록 한다.

나) 평가에 있어 점수에 반영되지 않고 학생의 성취 상황과 변화 양상을 질적으로 기록하기 위한 수행평가도 인정할 수 있다.

다) 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. 학기 단위 성취도가 E에 해당하는 학생 중 희망자를 대상으로 한다.

나. 별도의 과제를 부여하여 과제 수행 지도 및 피드백을 실시한다.

다. 정기고사 및 수행평가 결과 등을 분석하여 학습 더딤 학생에 대한 추수지도를 진행한다.

라. 학습 더딤 학생 지도 세부계획

- 1) 학기 단위 성취도가 E에 해당되거나 프로그램 운영능력이 현저히 떨어져 시스템 구축 및 메뉴활용이 어려운 경우 선별
- 2) 학습 더딤 대상자가 15% 이하인 경우 : 학습 부진 영역의 성취도를 향상시킬 수 있는 별도의 학습지를 제작하여 교과 시간 및 방과 후 시간 등을 활용하여 과제 수행 지도 및 피드백 실시
- 3) 학습 더딤 대상자가 15%를 초과한 경우 : 우수학생과 1:1 협력학습이 가능하도록 자리배치를 하여 별도지도 하거나 희망자를 대상으로 특별수업을 실시한다.