



## 2021학년도 1학기 강의계획안

교과목명 Course Title	소비자상담 및 실습	학수번호-분반 Course No.	36084-01
개설전공 Department/Major	소비자학과	학점/시간 Credit/Hours	3학점/3시간
수업시간/강의실 Class Time/ Classroom	금 3:30~6:15		
담당교원 Instructor	성명: 박 나 영 Name: NA YOUNG PARK	소속: 소비자학과 Department: Consumer Science	
	E-mail: parknayoung@gmail.com	연락처: 010-5789-0524	
면담시간/장소 Office Hours/ Office Location	사전연락 후 수시 면담 가능(주로 수업 전후)		

## I. 교과목 정보 Course Overview

## 1. 교과목 개요 Course Description

소비환경이 급격하게 변화함에 따라, 소비자불만 및 소비자피해가 다양해지고 있으며 광범위하게 확산되고 있다. 본 강의에서는 구매 및 소비과정에서 소비자들이 겪는 다양한 소비자문제를 해결하고 피해를 구제하기 위해 소비자상담의 전반적 이론 및 특성을 이해하고, 상담기법을 학습하며 실무사례를 구체적으로 다루어 소비자상담에 대한 이해를 높이고 소비자전문상담사가 갖추어야 할 자질을 함양한다.

## 2. 선수학습사항 Prerequisites

없음

## 3. 강의방식 Course Format

강의 Lecture	발표/토론 Discussion/Presentation	실험/실습 Experiment/Practicum	현장실습 Field Study	기타 Other
90 %	10 %	%		%

(위 항목은 실제 강의방식에 맞추어 변경 가능합니다.)

강의 진행 방식 설명 (explanation of course format):

매주 사이버캠퍼스에 올린 강의노트(PPT)를 활용하여 강의를 진행하며, 개인별 과제를 실시한다.  
담당교수의 강의와 학생들의 적극적인 참여를 통해 소비자학에 대한 전반적인 이해를 증진시킨다.

## 4. 교과목표 Course Objectives

본 교과목의 목표는 소비자 상담에 필요한 기본적인 개념과 환경 요소 및 이론들을 살펴봄으로써 궁극적으로 소비자 전문가로서의 통찰력을 기르는 것이다. 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 소비자 상담의 자세 및 기본을 숙지하고 소비자 상담에 대해 이해한다.

둘째, 소비자 피해에 대한 실무사례를 통해 구제를 위한 각 대처상황 및 절차에 대해 숙지한다.

셋째, 소비자상담의 이론과 특성을 이해하고 소비자전문상담자의 자질을 익힌다.



## 5. 학습평가방식 Evaluation System

☐ 상대평가(Relative evaluation)    ☒ 절대평가(Absolute evaluation)    ☐ 기타(Others): \_\_\_\_\_

- 평가방식 설명 (explanation of evaluation system):

95~ 100점 A+  
90~ 94점 A  
87~ 89점 A-  
83~ 86점 B+  
80~ 82점 B  
77~ 79점 B-  
73~ 76점 C+  
70~72점 C  
67~69점 C-

중간고사 Midterm Exam	기말고사 Final Exam	퀴즈 Quizzes	발표 Presentation	프로젝트 Projects	과제물 Assignments	참여도 Participation	기타 Other
40 %	40 %	%	%	%	10 %	10 %	%

\* 비대면 수업 진행시, Zoom 화상 강의와 녹화 강의를 섞어 진행합니다.

중간고사-기말고사 : 객관식, OX, 주관식 단답형, 간략한 서술형 (시험장소: 사이버캠퍼스 & 오픈북)

과제 : 개별과제이며 수업시간에 별도로 공지

## II. 교재 및 참고문헌 Course Materials and Additional Readings

## 1. 주교재 Required Materials

사이버 캠퍼스에 업로드 되는 PPT 자료

## 2. 부교재 Supplementary Materials

허경옥(2011), 소비자상담과 피해구제, 교문사 (필수)

김영신 외 4인(2014), 기업과 함께하는 소비자상담 실무, 교문사

한국소비자원, 소비자 피해구제 연보 및 사례집

## 3. 참고문헌 Optional Additional Readings

## III. 수업운영규정 Course Policies

\* 강의 노트 및 자료는 강의 전에 사이버캠퍼스를 통해 게시한다.

\* 결석 시에는 감점이 되며, 불가피한 사유가 있는 경우에는 사전에 허락을 받는 경우에 한하여 출석이 인정된다. 무단으로 결석한 후에는 진단서 및 증빙서류를 첨부한 후에도 무단결석으로 처리된다. 3회 지각은 결석 1회로 처리되며, 무단결석은 1교시 당 1점이 감점(전체 총점에서 1점이 감점)된다.

\* 원격수업으로 수업이 진행되는 경우, 90% 강의의 진도가 체크 되면 출석으로 인정된다. 핸드폰으로 시청하거나 그 외기타 사유로 진도체크가 되지 않는 경우에도 출석으로 인정되지 않으므로 수업을 듣고 반드시 수업 진도가 반영되는 지를 확인하여 출석을 관리하여야 한다.

학기말에, 수업을 들었는데도 진도체크가 안 되었다고 알게 되더라도 점수 추가가 불가하므로 수업 수강 후 즉시 출석을 확인하여야 한다.

\* 전체 강의의 1/6이 출석이 되지 않으면, 학점은 F 학점이 된다.

\* 모든 과제는 반드시 정해진 마감시간 전에 제출해야 하며, 늦게 제출한 과제는 10% 감점한다. 하루를 넘겨 제출하면 20% 감점한다. 과제는 내용에 따라 평가되며, 표절 검사 후 표절검사결과를 제출하며, 표절 확인 시 0점 처리된다.



## IV. 차시별 강의계획 Course Schedule (최소 15주차 강의)

주차	날짜	주요강의내용 및 자료, 과제(Topics & Class Materials, Assignments)	
1주차	3월 5일(금요일)	강의개요 및 일정 소개 & 소비자 상담의 기초	
2주차	3월 12일(금요일)	소비자상담의 기초이론 및 상담기술	
3주차	3월 19일(금요일)	소비자상담 단계별 상담방법 및 전략	
4주차	3월 26일(금요일)	소비자상담 유형 별 소비자상담	
5주차	4월 2일(금요일)	소비자 유형 별 소비자상담	
6주차	4월 9일(금요일)	상담주체별 소비자상담	
7주차	4월 16일(금요일)	중간고사	
8주차	4월 23일(금요일)	기업 소비자상담의 기초, 기업소비자상담실의 주요활동	
9주차	4월 30일(금요일)	고객만족과 기업경영	개인과제제출마감 (4월 30일)
10주차	5월 7일(금요일)	소비자 피해구제 상담의 근거	
11주차	5월 14일(금요일)	제품과 서비스의 소비자피해구제	
12주차	5월 21일(금요일)	전문서비스와 소비자피해구제	
13주차	5월 28일(금요일)	광고, 약관, 신용카드와 소비자피해구제	
14주차	6월 4일(금요일)	,판매방법별 소비자피해구제 상담	
15주차	6월 11일(금요일)	기말고사	
보강	월 일(요일)		



## V. 참고사항 Special Accommodations

- \* 장애학생은 학칙 제57조의3에 따라, 학기 첫 주에 교과목 담당교수와의 면담을 통해 출석, 강의, 과제 및 시험에 관한 교수학습지원 사항을 요청할 수 있으며, 요청한 사항에 대해 담당교수 또는 장애학생지원센터를 통해 지원받을 수 있습니다. 강의, 과제 및 평가 부분에 있어 가능한 지원 유형의 예는 아래와 같습니다.

강의 관련	과제 관련	평가 관련
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시각장애 : 점자, 확대자료 제공</li> <li>· 청각장애 : 대필도우미 배치</li> <li>· 지체장애 : 휠체어 접근이 가능한 강의실 제공, 대필도우미 배치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제출일 연장, 대체과제 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시각장애 : 점자, 음성 시험지 제공, 시험시간 연장, 대필도우미 배치</li> <li>· 청각장애 : 구술시험은 서면평가로 실시</li> <li>· 지체장애 : 시험시간 연장, 대필도우미 배치</li> </ul>

- 실제 지원 내용은 강의 특성에 따라 달라질 수 있습니다.

- \* According to the University regulation section #57-3, students with disabilities can request for special accommodations related to attendance, lectures, assignments, or tests by contacting the course professor at the beginning of semester. Based on the nature of the students' request, students can receive support for such accommodations from the course professor or from the Support Center for Students with Disabilities (SCSD). Please refer to the below examples of the types of support available in the lectures, assignments, and evaluations.

Lecture	Assignments	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Visual impairment : braille, enlarged reading materials</li> <li>· Hearing impairment : note-taking assistant</li> <li>· Physical impairment : access to classroom, note-taking assistant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Extra days for submission, alternative assignments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Visual impairment : braille examination paper, examination with voice support, longer examination hours, note-taking assistant</li> <li>· Hearing impairment : written examination instead of oral</li> <li>· Physical impairment : longer examination hours, note-taking assistant</li> </ul>

- Actual support may vary depending on the course.

- \* 강의계획안의 내용은 추후 변경될 수 있습니다.  
 \* The contents of this syllabus are not final—they may be updated.