

서울비즈니스스쿨
강사용
강의 가이드

GUIDE FOR INSTRUCTORS

PURPOSE

서울비즈니스스쿨은 모든 강사님들에게 최고 수준의 교육을 진행하실 수 있도록 저희의 축적된 노하우를 공유해드리고 있습니다.

이를 통해 표준화된 최고의 서비스 품질을 고객에게 전달함으로써 항상 높은 수준의 만족도를 느끼실 수 있도록 하는 것이 저희의 목적입니다.

이 목적을 위하여 그간 서울비즈니스스쿨에서 진행하였던 많은 강사님 및 수강생의 피드백과 저희의 경험을 종합하여 새로 함께 하시는 파트너 강사님들이 참고하실 수 있는 가이드 라인을 만들었습니다.

강의 경험이 많지 않으신 강사님들도 이 가이드를 따르면 높은 교육 만족도를 만드실 수 있도록 고안한 자료이오니 차후 진행하시는 교육에 적극 반영하여 주시면 감사드리겠습니다.



CONTENTS

우리의 철학	01
우리는 무엇이 다른가	02
강의 시작시	03
강의중	07
강의 마칠 때	11
현장운영	14
관리	17

우리의 철학

MISSION

우리는 교육으로 세상을 바꾼다.

We change the world better by education.

VISION

가장 혁신적이고 신뢰받는 교육기업

Most innovative and trusted educational organization.

CORE VALUES



신뢰
Trust



혁신
Innovation



공동체
Community

OBJECTIVES

- ✓ 신뢰: 기존 고객들이 가장 추천하고 싶은 과정을 만든다
- ✓ 혁신: 기존에 존재하지 않는 교육을 한다
- ✓ 공동체: 회사와 고객, 파트너, 사회가 모두 이익을 보는 프로그램을 만든다

OUR PRINCIPLES

- 1.우리는 기존과 같은 방식의 교육을 하지 않는다.
- 2.우리는 이익을 위해 가치를 포기하지 않는다.
- 3.우리는 현재가 아닌 미래를 위해 일한다.
- 4.우리는 도덕과 양심을 거스르는 일을 하지 않는다.
- 5.우리는 경쟁이 아닌 협동을 교육한다.

우리는 무엇이 다른가

서울비즈니스스쿨에서 개설되는 모든 강의는
아래 두 가지 질문에 답할 수 있어야 합니다.
이 과정을 넘지 못하는 콘텐츠는 저희가 개설하지 않습니다.

1

**기존 유사과정과
어떤 부분이 다른가?**

2

**어떤 부분이
처음인가?**

첫번째 질문을 위해서 우리는 다음과 같은 영역에서 차별화를 만듭니다.

- ✓ 강의주제: 시도되지 않았던 새로운 영역을 교육으로 만듭니다
- ✓ 강사진: 업계의 최전선에 계신 전문가를 모십니다
- ✓ 교수법: 기존의 교육을 새로운 방식으로 전달합니다
- ✓ 콘텐츠: 일반적인 주제를 다른 소재를 통하여 교육합니다

저희 서울비즈니스스쿨의 파트너가 되셨다는 것은
위 두 가지 질문에 답을 주셨기 때문이지만 그럼에도 우리는 월등한 차별화를 위해
끊임없이 같은 질문을 스스로에게 반복합니다.



1 강의 시작 시

1 강의 시작 시

인사

- 강사는 강의장에 들어오는 수강생들에게 환한 미소로 먼저 다가가 인사를 합니다.
- 또한 강의를 시작할 때는 공식적으로 다같이 인사를 하고 시작합니다.
- 인사는 형식적이어서는 안되고 마음을 열고 교수와 수강생이 상호간에 예의를 갖추는 시간이 되어야 합니다.
- 강의 전후로 명함을 주고 받으며 개인적인 친분과 신뢰관계를 구축하는 것도 중요합니다.

강사소개

- 강사는 슬라이드를 통해서 수강생들로 하여금 자신이 어떠한 강사에게 교육을 받고 있는지 알게 해주어야 합니다.
- 중요한 포인트는 강사의 이력과 경험이 이 과목을 설명하는데 얼마나 적합한 지를 알려주는 것입니다. 그것을 통해서 수강생들은 강의에 대한 신뢰를 하게 됩니다.
- 하지만 강사 소개가 너무 길면 안되고 5분 이내로 마치시는 것이 좋습니다. 또한 지나친 자랑이나 객관적이지 않은 평가를 부여하는 것도 강사 신뢰도에 영향을 미칩니다. 너무 자만해서도 안되고 너무 겸손해서도 안됩니다.

강의의 목적과 목표

- 이 강의를 통해서 교수자가 학생들에게 전달하고자 하는 바를 단순하고 명확하게 설명해주는 것이 필요합니다.
- 여기서 목적은 가치적인 부분을 말하는 것이고 목표는 정량적이거나 실무적인 부분을 말합니다. 예를 들어 목적이 “마케팅 실무 역량 강화”라고 한다면 목표는 “페이스북 광고용 카드뉴스 제작 능력 학습”이 될 수 있겠습니다.
- 목적과 목표를 먼저 말해야 하는 이유는 여행을 떠날 때 목적지를 말해주는 것과 같은 이유입니다. 목적과 목표가 명시되지 않은 교육은 정처없이 걷는 여행과도 같습니다.

강의 후 수강생 기대효과

- 이 강의를 들은 후 수강생의 행동이 변화될 수 있는 부분을 설명해줍니다. 위의 목적과 목표가 교수자의 관점이라면 이 부분은 수강생의 관점에서 기술합니다.
- 모든 교육의 궁극적 목표는 교육 전후 간 교육생의 행동 변화입니다. 이 교육을 통해 어떤 것을 배우고, 그로 인해 배우기 전과 어떻게 달라질 수 있는지 알려주면 교육에 대해 더욱 만족할 것입니다.

일정안내

- 강의가 어떤 순서로 진행되는지 타임테이블을 슬라이드로 준비해서 설명해주어야 합니다.
- 이것 역시 강의의 구조적 진행을 위해 필요한 단계로서 이것이 지켜지지 않으면 준비된 진도와 속도가 준수되기 어렵습니다. 또한 수강생 역시 어떤 순서로 진행되는지 알아야 좀 더 명확히 교육에 집중할 수 있습니다.

수강생 소개

- 시간이 가용하다면 짧게라도 돌아가면서 자기소개를 하는 것이 좋습니다. 워크샵에서는 별도의 아이스브레이킹 세션을 가져야하지만 세미나형 강의에서도 꼭 필요합니다. 단순히 앉아서 설명듣고 가는 강의가 아니라 커뮤니티가 되기 위해서라면 더욱 그렇습니다.
- 인원이 소규모인 경우에는 1분 스피치 형태로 진행해도 좋겠고, 10명 이상인 경우 10초 자기소개로, 30명 이상인 경우에는 그룹으로 나누어서 테이블 별로 하는 방식이 있습니다.
- 사전에 명찰을 준비해서 나눠 주시거나 테이프를 붙여 현장에서 명찰을 만드는 방법도 있습니다.

아이스 브레이킹

- ✓ 강의의 어색함을 없애기 위해 시작 시에는 반드시 아이스 브레이킹을 해주는 것이 좋습니다. 2시간 특강에도 10분 정도의 아이스 브레이킹을 넣고, 4시간 과정에는 20~30분, 8시간 과정에는 한시간 정도의 시간을 할애해서 진행하는 것이 좋습니다.
- ✓ 아이스 브레이킹과 관련해서는 다양한 기법들이 있으므로 하나씩 배워 두시면 강사로서 활동하시는데 큰 도움이 됩니다.



2 강의 중

2 강의 중

50분 수업 – 10분 휴식

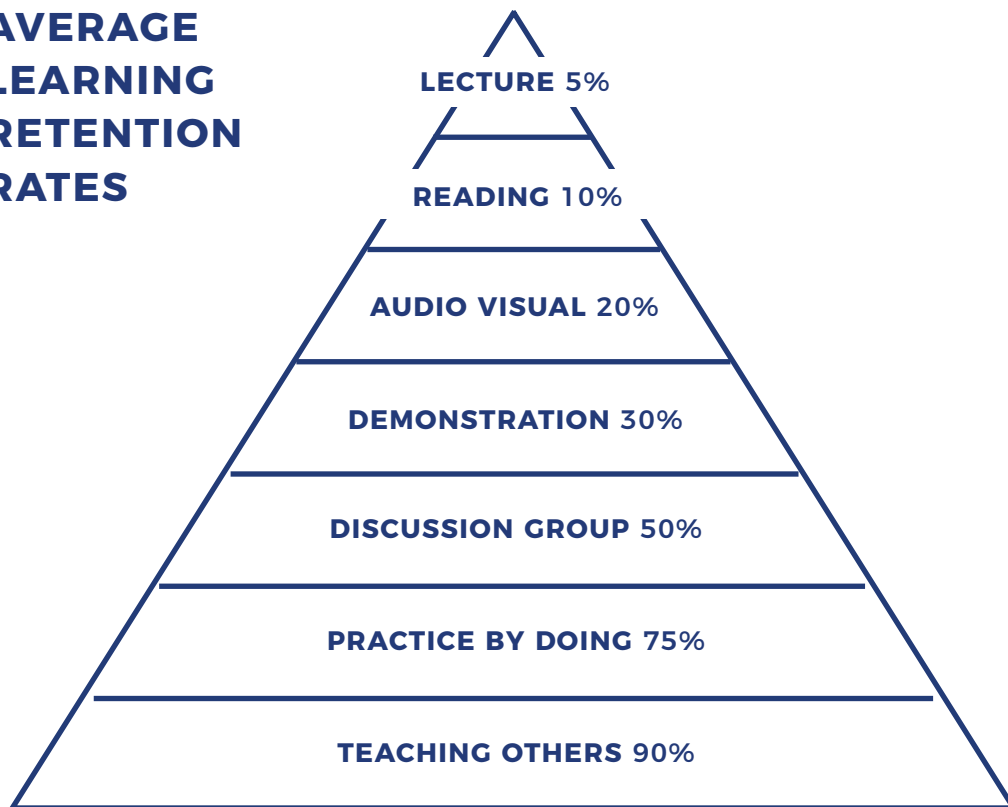
- ✓ 모듈 사이의 휴식은 매우 중요합니다. 적절한 휴식이 없으면 수업 집중도 및 참여도가 눈에 띄게 떨어지기 때문입니다.
- ✓ 보통 50분 수업 후 10분을 쉬시거나, (3시간 강의시) 90분 수업 후 15분 휴식을 일반적으로 합니다. 4시간 강의 후에는 1시간 휴식(보통 식사시간)을 보장해야 합니다.
- ✓ 강의의 집중도가 높다고 그대로 유지하는 것은 좋지 않습니다. 적절한 휴식으로 집중도를 강의 마칠 때까지 유지시켜야 합니다.

활동 위주의 교육

- ✓ 강의를 지루해지는 이유는 같은 방식으로만 진행하기 때문입니다. 같은 내용이라도 최대한 많은 감각과 기법을 활용하면 교육의 성과가 높이 올라갑니다.
- ✓ 보통 교육에는 강의식(세미나), 토론, 워크숍, 퍼실리테이션, 액션러닝, PBL, 플립러닝, 게이미피케이션, 롤플레잉, 시뮬레이션 등 다양한 교수법들이 있습니다. 이러한 기법들을 자유자재로 활용할 수 있다면 결코 지루한 교육이 되지 않을 것입니다.
- ✓ 가장 쉬운 방법은 교수자와 학생의 역할을 뒤집는 것입니다. 학생의 참여 비중을 높이고 교수자의 강의 비중을 줄여보세요. 최소한의 설명만 하고 직접 실습을 많이 해보는 것이 좋습니다.

- 아래 그림은 교육학에서 말하는 Learning Pyramid입니다.
강의식(Lecture) 교육의 경우 유지율이 5%에 불과하지만, 자료를 읽기(10%), 시청각자료(20%), 시범교육(30%), 토론(50%), 행동으로 실습하기(75%), 다른 사람에게 가르쳐 보기(90%)의 순으로 늘어나는 것을 보실 수 있습니다.
- 즉, 교육생들은 최대한 직접 실습을 많이 하도록 하는 것이 중요하고 교수자는 다양한 자료와 기법을 활용하는 것이 필요하다는 점을 늘 숙지하고 있어야 합니다.

AVERAGE LEARNING RETENTION RATES



Source: National Training Laboratories, Maine

EYE-CONTACT

- ✓ 강사의 자세는 교육 효과와 강의 평가에 많은 영향을 미칩니다. 자세(Pose)는 태도(Attitude)와 연관이 있으므로 강사는 늘 올바른 자세를 견지해야 합니다. 교육은 서비스를 판매하는 업이기 때문에 부적절한 자세는 불만족을 야기합니다.
- ✓ 우선 강사의 시선은 늘 수강생을 바라보아야 합니다. 특히 사람은 눈이 마주칠 때 신뢰감을 느낍니다. 그렇다고 너무 뚫어지라 보면 부담을 느끼니 보통 5초 이내로 아이컨택을 합니다. 숙련된 강사님들은 그렇게 S자로 시선을 돌리면서 모든 교육생들과 강의 내내 눈을 맞추며 수업을 진행합니다.
- ✓ 슬라이드 스크린이나 노트북을 보면서 강의하는 모습은 준비가 덜 된 인상을 주게 됩니다. 순서를 확인하는 정도로 화면을 보는 것은 최소화 하고 마주보고 하는 대화처럼 하는 것이 좋습니다.
- ✓ 그렇기 때문에 강사는 등을 보여선 안되고, 앉아서 하는 일도 없어야 합니다. 보통 앞에서 강의하다가 중간중간 교육생들 사이에 들어가면 순간적으로 집중도가 올라갑니다.

수강생 이해도 확인

- ✓ 강사는 일방향으로 정보만 전달할 것이 아니라 내용이 넘어갈 때마다 수강생들이 이해를 했는지 확인해야 합니다.



3 강의 마칠 때

3 강의 마칠 때

시간 엄수

- ✓ 교육 시간의 엄수는 가장 기본적인 약속입니다. 시간을 초과해도 안되고 너무 일찍 마쳐도 안됩니다. 50분~정시 사이에 마치는 것이 바람직합니다. 교육시간은 수강생들과의 계약사항입니다.
- ✓ 시간 부족을 방지하기 위하여 중간중간 진도 확인을 해야 합니다. 만약 시간이 남게 된다면 최대한 보충 설명이나 질의 응답으로 보강을 해야 합니다.

WRAP UP

- ✓ 교육이 마칠 때 마지막으로 그날 배웠던 내용을 요약(Summary) 해주어야 합니다. 강의 시작할 때 설명했던 Overview와 마칠 때 이야기하는 Summary가 일치해야 좋은 교육입니다.
- ✓ Wrap-Up은 1페이지 슬라이드로 정리해서 보여주면 더 좋고, 유인물(Handout)으로 만들어서 출력해서 드리는 것도 좋습니다.

질의응답(Q&A)

- ✓ 정보를 제공하는 교육일수록 질의응답이 많습니다. 보통 마지막 30분 이내의 시간은 질의응답을 하도록 시간 편성을 해야 합니다.
- ✓ 강의식 교육의 경우 질문이 없는 경우가 많은데 이 때에도 여러 퍼실리테이션 기법을 활용하여 질문을 유도하는 것이 필요합니다.

공지

- ✓ 교육과 관련한 공지 내용은 수업 마칠 때 같이 알려주어야 합니다. 숙제가 있다거나 애프터 미팅이 있다거나 심지어 주차권 문제나 자리 정돈 등 소소한 전달 내용들이 많이 있습니다. 이 부분을 빠지지 않고 전달해주는 것이 중요합니다.

차후 수업 예고

- ✓ 2회 이상 진행하는 과정에 대해서는 다음 교육에 대한 일정 및 장소 정보를 다시 공지합니다. 미리 예습이나 준비할 것이 있으면 같이 알려줍니다.



4 현장 운영

4 현장 운영

보통은 강의장에 저희 회사의 담당자가 위치하여 교육진행을 도와드리고 있으나, 일정상 여의치 않을 경우가 있을 수 있습니다. 또한 지방으로 혼자 출장을 가시거나 교육담당자 및 주관사 스텝과 커뮤니케이션 하실 때에도 아래 포인트를 참고하시면 도움이 되겠습니다. 강사님께서 직접 확인하실 일은 거의 없겠지만 전반적인 교육 만족도에 영향을 미치는 요소이므로 확인은 해주시면 감사드리겠습니다.

1. 당일 담당자와 연락 확인

- ✓ 강의일 오전에 교육 담당자 혹은 현장 스텝과 통화하여 장소 및 시간을 최종적으로 다시 확인합니다.
- ✓ 일반적으로 30분전 도착을 원칙으로 하고 늦으시는 경우 지체없이 즉각 상황을 알려야 합니다.
- ✓ 강의 때 별도로 필요한 사항들(교보재, 노트북, 빔프로젝터 등)을 체크합니다.

2. 강의장 시설 확인

- ✓ 노트북, 빔프로젝트, 인터넷, 오디오, 프레젠테이션 등의 장비는 모두 정상 작동하는지 확인합니다.
- ✓ 화장실이나 인근 편의점, 식당 등 주변의 주요 시설물의 위치를 파악하여 수강생들이 질문할 시 답변할 수 있도록 하여야 합니다.
- ✓ 책상의 배치나 강의장의 온도 등 환경적인 부분도 확인합니다.
- ✓ 교육때 필요한 교보재/교구(포스트잇, 전지, A4용지, 명찰 등)은 모두 수량에 맞게 준비되었는지 확인합니다.

3. 수강생 출석 확인

- ✓ 교육 시작까지 출석인원 및 미도착 인원을 파악합니다.
- ✓ 지각자가 많은 경우 개별 연락하여 도착시간을 확인한 뒤, 융통성있게 시간을 편성하여 진행합니다.

4. 다과 및 비품 수시 확인

- ✓ 다과는 교육 만족도에 영향을 많이 미치는 요소이므로 사전에 회사와 협의하여 부족하지 않게 준비하여야 합니다. 전체 행사 시간에 맞추어 적절히 분배하여 떨어지지 않게 셋팅 되어 있어야 합니다.
- ✓ 소모성 비품(보드마카, 종이, 사인펜, 포스트잇 등)은 적절히 테이블에 구비되어 있는지 확인하고 부족시 보충되어야 합니다.

5. 강의 현장 촬영

- ✓ 후기 작성 및 기록 보관을 위해 강의 현장은 다양한 각도에서 사진과 영상으로 촬영 되어야 합니다.
- ✓ 특히 현장 스텝을 통하여 강사님의 사진이 많이 촬영 되어야 하고 현장 스케치 외에도 인터뷰 등 다양한 콘텐츠를 확보하는 것이 중요합니다.
강의 종료 시에는 다같이 단체 사진을 촬영합니다.

6. 종료 후 설문지 배포 및 수거

- ✓ 사전에 교육 인원 수에 맞추어 설문지가 준비되었는지 확인합니다.
- ✓ 교육 설문지는 차후 더 나은 교육을 위해 꼭 필요한 평가이므로 적극적으로 참여를 유도하여 구체적인 답변이 나올 수 있도록 환경을 만드는 것이 중요합니다.

7. 강의 후 현장 정리

- ✓ 교육장은 교육 회사의 중요한 파트너이므로 책임을 다하여 서비스에 협조하여야 합니다.
- ✓ 교육 종료 후 테이블 및 쓰레기는 다 정리되었는지 확인합니다.
- ✓ PC 및 빔프로젝터, 에어컨 등 전자기기의 전원을 확인합니다.
- ✓ 퇴장 시 공간 운영 스태프에게 감사의 인사를 전하는 것도 잊지 말아야 합니다.

8. 감사 메시지

- ✓ 교육 종료 후 교육생 및 파트너들에게 수고와 감사의 메시지를 보냅니다.
이러한 행동이 더 나은 회사의 브랜드를 만듭니다.

A photograph of a meeting around a table. In the foreground, there are several sheets of paper with handwritten notes and diagrams. One sheet has a list: '+ one faculty', '+ one level', '+ one portfolio', '+ one trade'. Another sheet has a diagram with a grid and arrows. In the background, people are sitting around the table, some with laptops open. A white rectangular box is overlaid in the center of the image.

5 관리

5 관리

교육비즈니스는 강의가 반이라면 관리가 반입니다.

우리는 교육 서비스(Service)라는 콘텐츠를 판매하는 전문가로서, 우리의 고객인 교육생들은 호텔이나 항공기에서 받는 서비스에서 만족을 느끼는 것과 같이 우리의 교육을 통해서도 높은 수준의 만족을 느끼길 원합니다.

이 만족감에 가장 큰 영향을 미치는 것은 교육의 성과이겠지만, 사람과 사람을 통해 이루어지는 일이니 만큼 따뜻하고 체계적인 관리가 없으면 결코 만족할 수 있는 서비스가 완성되지 않습니다.

아무리 좋은 교육이 있어도 운영이나 관리가 받쳐 주지 않으면 고객은 불만을 표시합니다. 반면 교육이 완벽하지 않아도 회사와 강사가 최선을 다해 관리해준다는 느낌을 받으면 고객은 만족해합니다.

그래서 우리는 교육의 질 만큼이나 관리의 질에도 높은 관심을 가지고 최선의 노력을 해야 합니다.

1. 거래가 아니라 관계

- ✓ 강사/회사와 교육생의 관계는 Seller와 Buyer의 관계가 되어선 안됩니다. 모든 수강생들과 사적인 관계에 이를 정도로 가까워야 한다는 것이 저희 회사의 철학입니다.
- ✓ 그래서 지나치게 선을 넘어 불편을 끼치지 않는 한도에서는 최대한 친밀하고 가까운 친구 같은 존재가 되고 싶은 것이 저희의 목표입니다.

2. 단톡방

- ✓ 모든 강좌의 수강생들은 단톡방을 만들어 관리합니다. 주요 공지를 나누고 이슈가 있을 때 마다 민첩하게 대응할 수 있는 창구를 통일합니다.
- ✓ 또한 개별적인 질문이나 이슈가 있을 때는 개별 연락 및 통화를 통하여 궁금증이 해결될 수 있도록 친절히 답변해주도록 합니다.

3. 커뮤니티

- ✓ 서울비즈니스스쿨의 교육을 한번이라도 들어본 분이라면 모두 저희의 수료생(Alumni) 네트워크로 간주하여 같은 커뮤니티 멤버십을 부여합니다.
- ✓ 이들을 대상으로 한 다양한 커뮤니티 활동을 통해 로열티를 확충합니다.



 **SEOUL
BUSINESS SCHOOL**

서울비즈니스스쿨
SEOULBUSINESS.SCHOOL