

프로그램 내용 구성 및 관련 자료 안내



‘특성화고 국어과 기초학력 향상 프로그램’은 ‘국어 학습(기본)’과 세 가지의 ‘유형별 학습맵’으로 구성되어 있어서 학습 상황이나 필요에 맞게 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

1 국어 학습(기본)

‘국어 학습(기본)’에는 특성화고 국어과 기초학력 향상 프로그램의 학습 내용이 제시되어 있습니다. 국어과 학습 내용은 국어 의사소통 능력을 신장하기 위하여 ‘듣기·말하기(4단원-12차시)’, ‘읽기(4단원-16차시)’, ‘쓰기(3단원-16차시)’의 세 영역을 중심으로, 총 44차시의 학습 내용으로 구성되어 있습니다.

각 차시별로 동영상 학습을 진행할 수 있는 ‘학습 콘텐츠’, ‘교사용 지도서’, ‘활동지’, ‘문제지’가 각각 제공되고 있습니다. ‘교사용 지도서’ 다운로드 아이콘을 클릭하시면 본 교사용 지도서를 차시별로 내려 받을 수 있습니다. ‘활동지’는 워크북 형태로 각 차시별 주요 학습 내용과 연계하여 활용하실 수 있습니다. ‘문제지’는 ‘학습 콘텐츠’에 삽입되어 있는 ‘연습 문제’와 ‘적용 문제’를 한글 텍스트로 변환한 것이므로 필요에 따라 편집하셔서 교수·학습에 활용하실 수 있습니다.

<국어 학습(기본)>

영역	단원	차시	학습 콘텐츠	교사용 지도서	활동지	문제지
듣기·말하기	대화하기	1. 상황에 맞게 인사 주고받기				
		2. 높임법 바르게 사용하여 말하기				
		3. 상대방에게 적절히 반응하면서 듣고 말하기				
	설명하기	1. 담화를 듣고 중요한 내용 파악하기				
		2. 궁금한 점이나 이해하지 못한 점에 대해 질문하기				
		3. 절차나 방법에 따라 알기 쉽고 정확하게 설명하기				
		4. 원인과 결과에 따라 알기 쉽고 정확하게 설명하기				

2 유형별 학습맵

학습맵은 ‘국어 활동별 학습맵’, ‘학생 질문별 학습맵’, ‘직업기초능력평가 관련 학습맵’으로 이루어져 있습니다. 특성화고 기초학력 향상 프로그램에 접속하시면, 아래와 같이 학습맵이 제시되어 있습니다. ‘학습맵 보기’의 아이콘을 클릭하면 유형별 상세 보기 페이지로 이동합니다.

유형	학습맵 보기
국어 활동별 학습맵	
학생 질문별 학습맵	
직업기초능력평가의 평가 요소별 학습맵	

☞ **국어 활동별 학습맵**은 학생들에게 유용한 담화 및 글의 유형별로 학습 내용을 연계한 학습맵입니다. 담화 및 글의 유형은 가나다 순으로 정리되어 있으며, 번호를 클릭하면 해당 페이지로 이동하여 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

<국어 활동별 학습맵>

◎ 건의문	
구청에서 생활 폐기를 소각로 교체를 위한 건의문 쓰기	유치원 조리실 개선을 위한 건의문 쓰기
◎ 계약서	
건축 시공 계약서의 세부 내용 파악하기	계약 근로자에 대한 근로 기준법 등 적용 지침 읽기
다른 회사와의 계약서 쓰기	
◎ 고객 응대하기	
고객의 불만 요구에 적절하게 대응하기	고객의 환불 요구에 적절하게 대응하기
보험설계사가 고객에게 상품 구매를 설득하는 말하기	고객들의 불만 사항에 대한 타당성 판단하기
고객의 건의에 대해 답변하는 글쓰기	고객의 불만 사항을 정리하는 글쓰기
고객의 항의에 대해 답변하는 글쓰기	고객에게 사과문 쓰기
◎ 공고문	
◎ 광고	

☞ **학생 질문별 학습맵**은 학생들이 궁금해 하는 내용을 질문 형식으로 제시하여 학습 내용과 연계할 수 있도록 구성한 학습맵입니다. 학생 질문은 ‘듣기·말하기’, ‘읽기’, ‘쓰기’ 영역별로 제시되어 있으며, 번호를 클릭하면 해당 페이지로 이동하여 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

<학생 질문별 학습맵>

듣기.말하기	
◎ 인사하기	
인사를 상황에 맞게 하는 것이 왜 중요한가요?	시합을 잘 친 친구와 잘 못 친 친구에게 어떻게 서로 다른 인사를 해야 할까요?
◎ 위로하기	
취업 면접에서 떨어진 친구를 어떻게 잘 위로해야 할까요?	사과나 위로의 말을 들었을 때 어떻게 적절히 반응해야 할까요?
◎ 고객의 불만에 응대하기	
고객이 거칠게 불만을 요구할 때 어떻게 적절하게 대답해야 하나요?	
◎ 메모하며 듣기	
메모하며 듣기가 왜 중요한가요? 들을 때 굳이 메모를 해야 하나요?	담화의 종류에 따라 메모하며 듣는 효과적인 방법이 어떻게 다른가요?
◎ 질문하기	
◎ 절차와 방법에 따라 설명하기	
◎ 원인과 결과에 따라 설명하기	
담화에서 적절한 원인과 결과를 어떻게 찾나요?	원인과 결과가 담화에서 구체적으로 특정한 말로써 드러나나요?
원인과 결과에 따라 효과적으로 설명하려면 어떻게 하나요?	

☞ **직업기초능력평가 관련 학습맵**은 직업기초능력평가에서 자주 다루지는 문제와 연계한 학습맵입니다. ‘이해-청취력’, ‘표현-언어구사력’, ‘문서 이해능력’, ‘문서 작성능력’으로 구성되어 있으며, 번호를 클릭하면 해당 페이지로 이동하여 교수·학습을 진행할 수 있습니다.

<직업기초능력평가 관련 학습맵>

이해-청취력	
① 대화 혹은 회의 중에 상사나 동료 발언 내용에 대한 세부 정보 파악	
◎ 강의, 안내방송, 인터뷰 등을 듣고 발언의 중심 내용과 세부 정보 파악	
시화 전시회에 대한 안내를 듣고 중심 내용 메모하기	심폐소생술에 대한 강연 듣고 질문하기
진로 선택을 위해 인터뷰할 때 질문하기	
② 고객들의 불만이나 요구하는 사항이 무엇인지 파악	
제품 주문하는 손님에게 필요한 정보 질문하기	고객의 제품 오작동 문의에 대해 원인을 파악하고 설명하기
◎ 대화를 듣고, 고객, 동료, 상사가 요구하는 사항이 무엇인지 파악	
고객의 불만 요구에 적절하게 대응하기	고객의 환불 요구에 적절하게 대응하기
③ 상사나 동료들의 업무관련 협의 및 협조요청 사항 파악	
자동차 정비 방법에 대한 설명 듣고 질문하기	
④ 고객, 상사, 동료들의 발언 내용을 바탕으로 자신이 어떤 조치나 행동을 취해야 하는지를 파악	
⑤ 고객, 상사, 동료들의 입장이나 관점을 이해	
◎ 두 사람 이상의 대화를 듣고, 두 화자가 동일한 입장을 가지고 있는 반대의 입장을 가지고 있는지를 파악	

<읽기 / 3. 추론하기_(2)글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기>

♣ 차시 내용 한눈에 보기

학습 단계	학습 내용	쪽수
개념학습	1. 영상-인터넷 게시판 글을 읽고 글쓴이의 감정을 이해하기 2. 글쓴이의 생각과 감정을 짐작하는 방법 알기 - 글쓴이가 선택한 낱말을 단서로 파악하기 - ‘안’과 ‘못’이 사용된 두 문장을 비교하여 글쓴이의 감정 파악하기 3. 학습 내용 정리	23~26



연습문제	1. 우리말 관용 표현을 감정과 관련하여 분류하기 (빈칸 채우기) 2~5. 인터넷 게시판 글을 읽고 글쓴이의 생각과 감정 파악하기 2. 글쓴이가 선택한 낱말을 단서로 글쓴이의 상황 파악하기(빈칸 채우기) 3. 글쓴이의 상황을 나타낸 그림 고르기 (선택형) 4. 글쓴이의 생각과 감정이 비유적으로 표현된 문장 고르기 (선택형) 5. 글쓴이의 의도를 파악할 수 있는 문장 고르기 (선택형) 6. 노래 가사에 담긴 글쓴이의 생각 파악하기 (선택형)	27~32
------	---	-------



상황학습	상황 : 기업의 고객 대응 센터에서 고객의 전자메일을 읽고 고객의 생각과 감정 파악하기	33
------	--	----



적용문제	1~2. 입사지원서를 읽고 글쓴이의 생각 파악하기 1. 문장 속에 담긴 글쓴이의 생각 파악하기 2. 글쓴이의 의도가 담긴 문장 찾기 3~4. 고객 불만 대응 원칙에 대한 설명 글을 읽고 글쓴이의 생각 파악하기 3. 글쓴이의 생각 파악하기 4. 글쓴이의 의도 파악하기	34~37
------	---	-------

특성화고·마이스터고 학생용 국어 기초학력향상프로그램

읽기 3 단원 - 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 Intro

개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

INTRO

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기

학습목표

1) 생각이나 감정을 나타내는 표현을 알 수 있다.
2) 글을 읽고 글쓴이의 생각이나 감정을 추론할 수 있다.

이전 22 | 57 인쇄 학습맵 목차 다음

[지도 시 유의점]

이 차시는 글을 읽으며 자신의 배경지식이나 글에서 얻을 수 있는 정보, 글의 맥락을 통하여 추론하며 글을 읽는 방법을 익히는 활동들로 구성되어 있다. 글에 드러나 있지 않은 정보를 이해하며 글을 읽는 것은 곧 내용을 정확하게 읽는 것과 직결되므로 매우 중요한 독서 방법이다.

추론하며 글을 읽으면 그 전체에 대한 이해가 높아질 뿐만 아니라 글을 읽는 즐거움도 배가 되므로 학생들이 추론하며 읽기를 습관화, 생활화할 수 있도록 하는 데에 중점을 두고 지도한다.

[주요 개념 정리]

- 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기
 - 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 직접적으로 드러내는 표현을 찾아보기
 - 글쓴이가 생각이나 감정이 직접적으로 드러나 있지 않은 부분에서는 숨겨져 있거나 생략된 글쓴이의 생각이나 감정을 추론해보기
- 글쓴이의 생각이나 감정을 추론하는 방법
 - 배경지식 활용하기
 - 관련 경험 떠올려보기
 - 표지, 낱말이나 표현의 의미와 쓰임 등 글 속의 정보 활용하기
 - 글의 흐름 고려하기

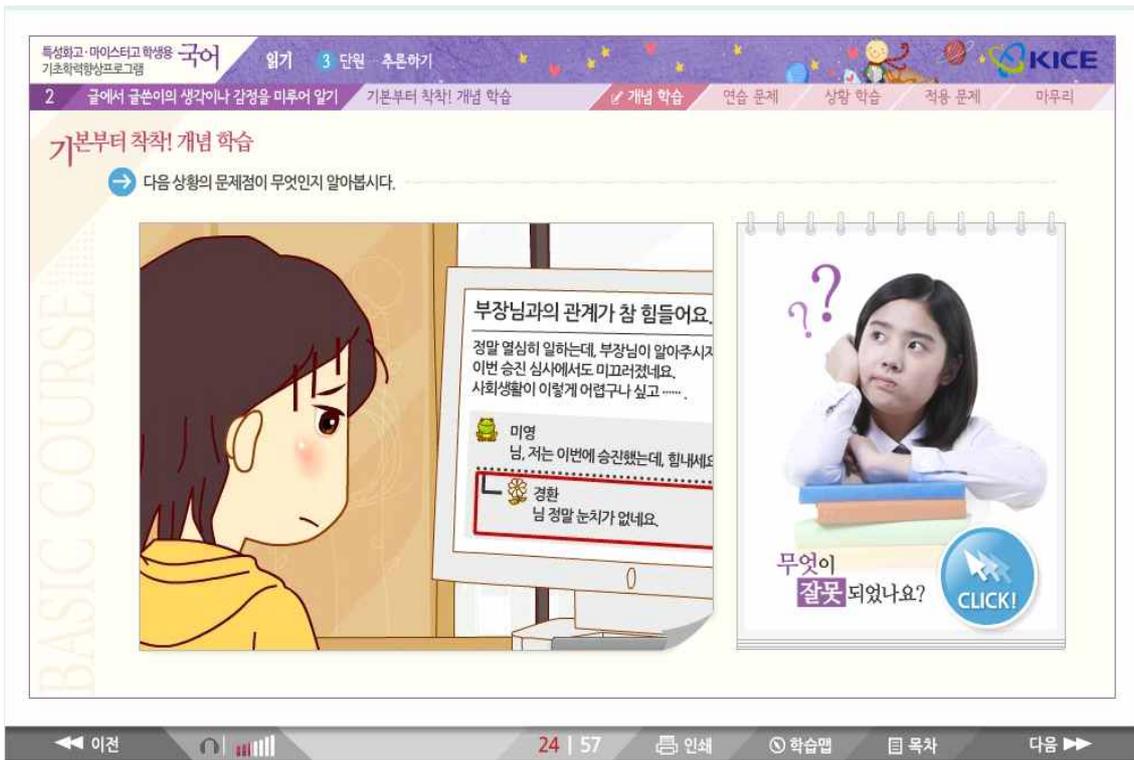
읽기	3. 추론하기	②글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-개념학습	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	--------------------------------	-------	-----------------------



이전 23 | 57 인체 학습맵 목차 다음

<p>프로그램 내용 (56초)</p>	<p>(미영이 인터넷 게시판을 보고 있는 상황) 미영 : 어머, 여기 웬 글이 올라왔네! 당연히 댓글을 달아야지. 미영의 댓글 : 님, 저는 이번에 승진했는데. 힘내세요! (잠시후) 미영 : 어, 벌써 댓글이 달렸네? 뭐라고 썼는지 한번 볼까?</p> <div data-bbox="549 1285 1233 1742" data-label="Image"> </div> <p>달린 댓글 : 님 정말 눈치가 없네요.</p>
<p>교수·학습 안내</p>	<p>[활동 안내] 글쓴이의 생각이나 감정을 헤아리지 못한 미영은 본의 아니게 댓글로 타인에게 상처를 주었다. 이러한 미영의 사례를 통해 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 아는 것의 필요성을 강조하며 이 차시 학습에 대한 동기를 부여한다.</p>

읽기	3. 추론하기	②글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-개념학습	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 추론하기
----	---------	--------------------------------	-------	------------------------



프로그램 내용	<p>(화면 오른쪽의 물음표를 클릭하면 아래와 같은 내용이 제시됨)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 미영이의 글에 이런 반응이 나온 이유는? <ul style="list-style-type: none"> - 글쓴이의 감정을 이해하지 못했기 때문 • 이번 시간에 우리가 배울 것은? <ul style="list-style-type: none"> - 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 아는 방법
교수.학습 안내	<p>[활동 안내] 동영상 속의 ‘미영’은 ‘부장님과의 관계가 참 힘들어요’라는 글의 제목이라든가 ‘사회생활이 이렇게 어렵구나 싶고.....’ 등 글에 나타나 있는 정보를 활용하지 못하여 글쓴이를 자극하는 엉뚱한 내용의 댓글을 달게 되었다는 것을 설명하고, 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 짐작하는 방법에 대하여 안내한다.</p> <p>[참고 자료]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 추론 <ul style="list-style-type: none"> - 미루어 생각하여 논함. - 어떠한 판단을 근거로 삼아 다른 판단을 이끌어 냄. ■ 추론적 사고 <ul style="list-style-type: none"> - 추리(논증, 해석, 판단) - 상상

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-개념 학습	학습 요소	생각이나 감정을 나타내는 말 익히기
----	---------	----------------------------------	-------	---------------------

특성화고·미이스터고 학생용 국어 기초학력향상프로그램 읽기 3 단원 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 기본부터 착착! 개념 학습 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

기본부터 착착! 개념 학습

→ 글쓴이의 생각과 감정을 미루어 짐작하는 방법을 알아봅시다.

▮ 글쓴이가 선택한 낱말을 단서로 글쓴이의 감정을 알아봅시다.

"회정이는 집에 갔어. 하지만 나는 안 갔어."

BASIC COURSE

◀ 이전 25 | 57 인세 학습맵 목차 다음 ▶

프로그램
내용

[내용 설명]

- 글쓴이의 생각과 감정을 미루어 짐작하기 위해서는 어떻게 할까요? 우리가 글쓴이의 생각, 그리고 감정을 가장 잘 알 수 있는 것은 바로 글쓴이가 선택하는 낱말입니다. 낱말을 단서로 글쓴이가 화가 났는지, 기쁜지 알 수가 있어요. 예를 들어 살펴볼까요? (물음표를 클릭하면 아래와 같은 내용이 나타남)

"회정이는 집에 갔어. 하지만 나는 안 갔어."

안: 자기의지로 가지 않음. 못: 어쩔수 없이 가지 못함.

▶ 안 간 것이 아니라 못 갔다는 부분에서 글쓴이가 집에 가고 싶었지만 그렇게 하지 못해 아쉬워한 것을 느낄 수 있음.

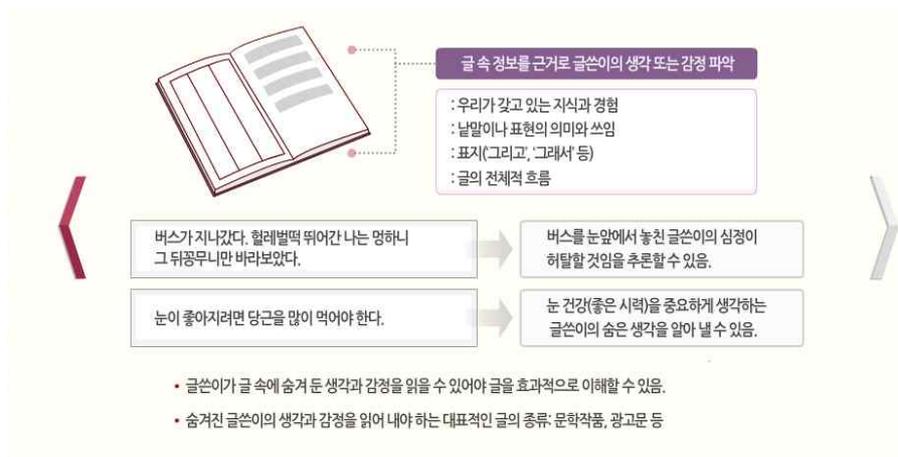
- 화면의 예문처럼 ‘안’ 간 것이 아니라 ‘못’ 갔다는 부분에서 글쓴이가 집에 가고 싶었지만 그렇게 하지 못해 아쉬워하는 것을 충분히 느낄 수 있지요. (오른쪽 빨간 화살표를 눌러 다음 화면으로 이동)
- 또한 우리말에는 우리의 기본적인 감정인 기쁨, 슬픔, 분노, 사랑, 미움 등을 드러내는 다양한 낱말과 표현들이 있습니다. 만약 여러분의 친구가 ‘그 영화를 보고 가슴이 뭉클

했어' 라고 여러분에게 문자를 보냈다면 그 친구의 감정은 어떤 상태일까요? 또, '일이 잘못되어 열받았어.'라고 보낸다면 그 친구의 감정은 어떨까요?



(빨간 화살표를 클릭하여 다음 화면으로 이동)

- 우리가 마주 앉아 대화하는 상황이라면, 상대의 생각과 감정을 애써 파악하려 하지 않아도 저절로 알게 되지만 글을 읽을 때는 글에 나타난 정보들을 근거로 하여 글쓴이의 드러난 생각이나 감정, 숨겨진 생각이나 감정 등을 알아내야 합니다.



- 이렇게 글쓴이가 글 곳곳에 드러내거나 글 속에 숨겨 둔 생각과 감정을 읽을 수 있어야 글을 효과적으로 이해할 수 있습니다. 글쓴이는 글에 자신의 생각과 감정을 분명하게 드러내기도 하지만 숨기기도 합니다. 문학작품이나 광고문 등이 글쓴이의 숨겨진 생각과 감정을 독자 스스로 읽어 내야 하는 대표적인 유형입니다.

교수·학습
안내

[활동 안내]

화면 속 지시에 따라 물음표를 클릭하면 글쓴이의 생각이나 감정을 사용된 낱말을 통해 짐작하는 방법과 글 속의 정보를 활용하여 글쓴이의 생각이나 감정을 파악하는 방법을 학습하게 된다. 추론이 고차원적인 읽기 능력인 만큼, 추론의 기본 원리부터 차근차근 학습할 수 있도록 지도한다.

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-연습문제	학습 요소	생각이나 감정을 나타내는 말 익히기
----	---------	---------------------------------	-------	---------------------

[활동 안내]

감정과 관련된 표현들을 익히는 활동으로, <보기>에는 오랫동안 관습적으로 사용되면서 굳어진 말인 관용 표현들이 제시되어 있다. 각 관용 표현이 어떠한 감정을 나타내고 있는지 배경지식이나 경험 등을 떠올리며 추론할 수 있도록 안내한다.

[정답 및 해설]

정답

‘피눈물이 난다’는 ‘극도로 한스럽다’는 뜻이고, ‘핏대를 세우다’는 몹시 화가 나거나 흥분할 때 사용할 수 있는 관용어이다. ‘간담이 서늘하다’는 몹시 놀라서 섬뜩하다는 의미이며, ‘금이야 옥이야’는 ‘매우 사랑한다’는 뜻으로 해석할 수 있다.

교수·학습
안내

읽기	3. 추론하기	②글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-연습문제	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	--------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램 국어 읽기 3 단원 - 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실력이 쑥쑥! 연습문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습문제

다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다. 길라잡이

[2~5] 다음은 인터넷 게시판에 올라온 글입니다. 다음 글을 읽고 물음에 답하세요.

2. 빈칸에 들어갈 알맞은 말을 직접 써 보세요.

또 벽에 부딪힌 것 같아요. 제가 **야심** 차게 준비한 시험이 5월에 있었습니다. 이것을 통과하면 기술 자격증을 따게 되어 꿈을 이룰 수 있다고 생각하여 열심히 밤을 새워 가며 거의 반 년간을 준비하였는데 그만 1점이 모자라 푹 떨어졌답니다. 물론 다음 시험을 준비하면 되고, 또 다음 기회가 있다는 것을 알지만 운명에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요.

이 사람은 (㉠)을 따기 위한 시험을 (㉡) 동안이나 준비를 하였구나. 그런데 그만 (㉢)점이 모자라 떨어지고 말았어.

㉠: _____

㉡: _____

㉢: _____

예시 답 보기 다시 하기

이전 28 | 57 인체 학습맵 목차 다음

프로그램
내용

[활동 안내]

글을 읽고 빈칸에 들어갈 말을 직접 써보게 하는 활동으로, 마우스로 답안 자리를 클릭하여 커서가 나타나면 키보드 자판으로 답안을 입력하게 한다. 왼쪽 글에 빈칸에 들어갈 말이 이미 주어져 있으므로 글을 읽으며 ㉠~㉢에 들어갈 내용을 찾아보도록 안내한다.

[정답 및 해설]

이 사람은 (㉠)을 따기 위한 시험을 (㉡) 동안이나 준비를 하였구나. 그런데 그만 (㉢)점이 모자라 떨어지고 말았어.

- ㉠:
- ㉡:
- ㉢:

‘꿈을 이룰 수 있다고 생각’, ‘밤을 새워가며’, ‘1점이 모자라’, ‘온 몸에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요’ 등의 문맥 단서를 통해 글쓴이가 반 년 간 열심히 준비했던 기술 자격증 취득 시험에서 떨어져서 실망하고 있다는 것을 알 수 있다.

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-연습문제	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	---------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·마이스터고 학생용 국어 읽기 3 단원 추론하기
기초학력향상프로그램

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실력이 쑥쑥! 연습 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다. ! 길라잡이

[2-5] 다음은 인터넷 게시판에 올라온 글입니다. 다음 글을 읽고 물음에 답하세요.

3. 글쓴이의 상황을 가장 잘 나타낸 그림을 골라 보세요.

또 벽에 부딪힌 것 같아요. 제가 **아심** 차게 준비한 시험이 5월에 있었습니다. 이것을 통과하면 기술 자격증을 따게 되어 제 꿈을 이룰 수 있다고 생각하여 열심히 밤을 새워 가며 거의 반 년간을 준비하였는데 그만 1점이 모자라 딱 떨어졌습니다. 물론 다음 시험을 준비하면 되고, 또 다음 기회가 있다는 것을 알지만 온몸에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요.

정답 확인 다시 하기

이전 29 | 57 인쇄 학습맵 목차 다음

교수·학습
안내

[활동 안내]

글을 읽고 글 속의 정보를 이용하여 글쓴이의 감정을 미루어 짐작해보는 활동이다. 글쓴이의 감정을 나타내거나 미루어 짐작할 수 있는 정보들을 찾아가며 글을 읽도록 지도한다.

[정답 및 해설]

정답 ②

합격하기를 간절히 원하던 시험에서 떨어졌다는 내용의 글로, ‘벽에 또 부딪힌 것 같아요.’, ‘온몸에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요’ 등의 문장에서 우리가 느낄 수 있는 글쓴이의 감정은 ‘절망’이다. 따라서 정답은 ②이다.

[참고 자료]

■ 추론의 유형

추론에는 여러 가지가 있다. 글 속에 드러나지 않은 정보를 미루어 짐작하는 것, 책을 읽기 전에 제목이나 그림을 보고 책의 내용을 짐작하는 것, 이어질 뒷이야기를 짐작해 보는 것도 추론이고 잘 모르는 낱말의 뜻을 유추하는 것도 추론으로 볼 수 있다.

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-연습문제	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	---------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·미이스티고 학생용 기초학력향상프로그램

국어 읽기 3 단원 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실력이 쑥쑥! 연습문제 개념 학습 연습 문제 상형 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습문제

다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다. 길라잡이

[2~5] 다음은 인터넷 게시판에 올라온 글입니다. 다음 글을 읽고 물음에 답하세요.

4. 글에서 글쓴이의 생각과 감정을 가장 비유적으로 표현한 부분을 골라 보세요.

또 벽에 부딪힌 것 같아요. 제가 **아심** 차게 준비한 시험이 5월에 있었습니다. 이것을 통과하면 기술 자격증을 따게 되어 제 꿈을 이룰 수 있다고 생각하여 열심히 밤을 새워 가며 거의 반 년간을 준비하였는데 그만 1점이 모자라 뚝 떨어졌습니다. 물론 다음 시험을 준비하면 되고, 또 다음 기회가 있다는 것을 알지만 온몸에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요.

① 또 벽에 부딪힌 것 같아요.

② 제가 아심 차게 준비한 시험이 5월에 있었습니다.

③ 물론 다음 시험을 준비하면 되고, 또 다음 기회가 있다는 것을 알지만 온몸에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요.

④ 이것을 통과하면 기술 자격증을 따게 되어 제 꿈을 이룰 수 있다고 생각하여 열심히 밤을 새워 가며 거의 반 년 간을 준비하였는데 그만 1점이 모자라 뚝 떨어졌습니다.

정답 확인 다시 하기

이전 30 | 57 인쇄 학습맵 목차 다음

[활동 안내]

글쓴이의 생각과 감정을 구체적 대상에 빗댄 표현이 있는지 찾아보는 활동으로, 먼저 비유적 표현의 개념을 제시해주고 구체적인 예를 들어 비유의 특징을 설명하여 학생들의 이해를 돕도록 한다.

정답 ①

‘벽에 부딪힌 것 같다’라는 표현은 자신의 절망스럽고 암담한 심정을 ‘벽’에 빗댄 것이라 비유적 표현에 해당한다.

[참고자료]

■ 비유적 표현

어떤 현상이나 사물을 비슷한 현상이나 사물에 빗대어 표현한 것

■ 비유적 표현의 특징

- 비유적 표현에 등장하는 두 대상 사이에는 공통점이 있음 종류

■ 비유적 표현의 좋은 점

- 비유적 표현을 읽으면 생생한 느낌이 든다.
- 복잡한 내용이나 상황을 쉽게 이해할 수 있게 한다.
- 비유한 대상 사이의 공통점을 찾을 수 있다.

- 출처 : 국정도서국어편찬위원회, 초등학교 5~6학년군 국어① 국어6-1
1. 비유적 표현, (주)미래엔, 2015

교수·학습
안내

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-연습문제	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	---------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·마이스티고 학생용 기초학력향상프로그램 국어 읽기 3 단원 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실력이 쑥쑥! 연습문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다. ! 길라잡이

[2~5] 다음은 인터넷 게시판에 올라온 글입니다. 다음 글을 읽고 물음에 답하세요.

5. 선생님의 설명과 직접적으로 관련된 부분을 찾아보세요.

또 벽에 부딪힌 것 같아요. 제가 **아심** 차게 준비한 시험이 5월에 있었습니다. 이것을 통과하면 기술 자격증을 따게 되어 제 꿈을 이룰 수 있다고 생각하여 열심히 밤을 새워 가며 거의 반 년간을 준비하였는데 그만 1점이 모자라 뚝 떨어졌습니다. 물론 다음 시험을 준비하면 되고, 또 다음 기회가 있다는 것을 알지만 운명에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요.

글쓴이가 사용하는 낱말을 단서로 우리는 글쓴이의 감정을 추측해 볼 수 있습니다. 우리 말은 특히 부사어가 이런 미묘한 감정 표현을 할 수 있게 도와주지요. 글쓴이가 열심히 준비했는데, **근소한 차이**로 시험에 떨어져 안타까워하고 있음을 가장 잘 드러내는 부분이 어디일까요?



① 또 벽에 부딪힌 것 같아요.

② 열심히 밤을 새워 가며 거의 반 년간을 준비하였는데

③ 그만 1점이 모자라 뚝 떨어졌습니다.

④ 운명에 힘이 빠져서 아무것도 하고 싶지가 않아요.

정답 확인 다시 하기

교수·학습 안내	<p>[활동 안내]</p> <p>글에 나타난 낱말을 단서로 글쓴이의 감정을 추론해 보는 활동으로, 오른쪽 설명을 읽고 후 먼저 ‘부사어’와 ‘근소한’이라는 단어의 뜻을 파악해 보도록 지도한다. ‘부사어’나 ‘근소한’의 의미를 모르더라도, ‘미묘한 감정을 표현을 할 수 있게 도와준다’, ‘차이’라는 문맥 정보 활용하여 단어의 뜻을 짐작해 보게 지도한다. 그런 뒤에 답지의 문장들을 살펴보면 ‘선생님의 설명’에 나타난 조건을 모두 만족시키는 답안을 고르도록 안내한다.</p> <p>[정답 및 해설]</p> <p>정답 ③</p> <p>아래 조건을 모두 만족시키는 것은 ③이다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ‘낱말을 단서로 한다’ - ‘부사어의 사용에 유의하라’ - ‘열심히 준비했는데 근소한 차이로 시험에 떨어져 안타까워하고 있다’
-------------	---

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-연습문제	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	---------------------------------	-------	-----------------------

특성화고 마이스티고 학생용 기초학력향상프로그램 국어 읽기 3 단원 ... 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실력이 쑥쑥! 연습문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실력이 쑥쑥! 연습문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다. ! 길리잡이 <<

6. 노래 가사에 비추어 볼 때, 수진의 상황과 노래를 추천해 준 친구의 의도가 바르게 짝 지어진 것을 골라 보세요.

수진: 나에게 마음이 참 따뜻해졌어.
영인: 왜?
수진: 친구가 나를 위해 노래를 추천해 주었거든. 이 노래를 듣고 역시 내 친구란 생각을 했어. 내 상황, 내 감정에 이렇게 잘 맞는 위로를 해주다니.

**난 난 꿈이 있었죠
버려지고 찢겨 날루하여도
내 가슴 깊숙이 보물과 같이 간직했던 꿈**

**혹 때론 누군가가
뜻 모를 비웃음 내 등뒤에 흘릴 때도**

번호	수진의 상황	친구의 의도
①	생각이 다른 부모님과 의견 충돌하는 상황	위로
②	경제적으로 어려워 자신의 꿈을 포기하고 싶어함.	격려
③	사이 좋게 지내왔던 친구와 싸워서 다시 화해하고 싶어하는 상황	용서
④	외모에 대한 자신감이 없어 남들 앞에 서지 못함.	비판

정답 확인 다시 하기

[활동 안내]

수진의 말과 영인이가 추천해준 노래의 가사를 통해 수진의 상황과 현재 감정 상태를 짐작하는 활동으로, 먼저 왼쪽 글을 스크롤하여 전문을 읽게 한다.

**혹 때론 누군가가
뜻 모를 비웃음 내 등뒤에 흘릴 때도
난 참아야 했죠 참을 수 있었죠 그날을 위해**

**늘 걱정하듯 말하죠
헛된 꿈은 독이라고
세상은 끝이 정해진 책처럼
이미 돌이킬 수 없는 현실이라고**

**그래요 난 난 꿈이 있어요
그 꿈을 믿어요 나를 지켜봐요
저 차갑게 서 있는 운명이란 벽 앞에
당당히 마주칠 수 있어요**

**저 차갑게 서 있는 운명이란 벽 앞에
당당히 마주칠 수 있어요**

**언젠가 그 벽을 넘고서
저 하늘을 높이 날을 수 있어요
이 무거운 세상도
나를 묶을 수 없죠 내 삶의 끝에서
나 웃을 그날을 함께해요**

(출처: 노래 - 거위의 꿈)

학생들이 어려워하는 경우, 수진과 영인의 대화 중 ‘마음이 참 따뜻해졌어’, ‘위로’ 등의 단서를 바탕으로 수진의 감정이나 현재의 상황을 짐작할 수 있으며, ‘역시 내 친구’, ‘내 상황, 내 감정에 이렇게 잘 맞는’ 등의 표현에서 노래 가사 속에 수진의 상황과 감정이 드러나 있다는 설명을 추가로 제시할 수 있다.

정답 ②

가사는 다른 사람에게 인정받지 못하더라도 자신의 꿈을 지키고 간직하라는 뜻을 전달하고 있다. 경제적 형편이 어려워 꿈을 포기하려는 친구에게 ‘격려’하기에 적절한 내용이다.

교수·학습
안내

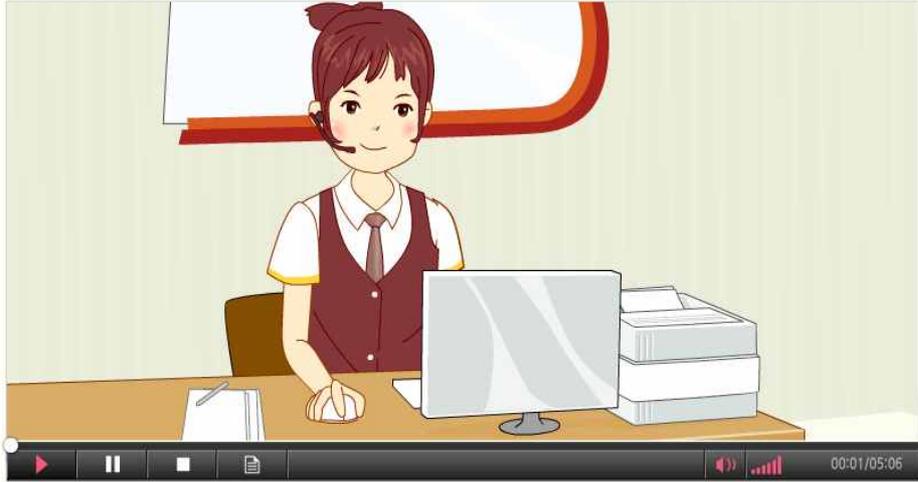
읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기-상황 학습	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정 추론하기
----	---------	----------------------------------	-------	-----------------------

특성화고·마이스터고 학생용 국어 읽기 3 단원 추론하기
기초학력향상프로그램

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 생활 속에 쑥쑥! 상황 학습 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

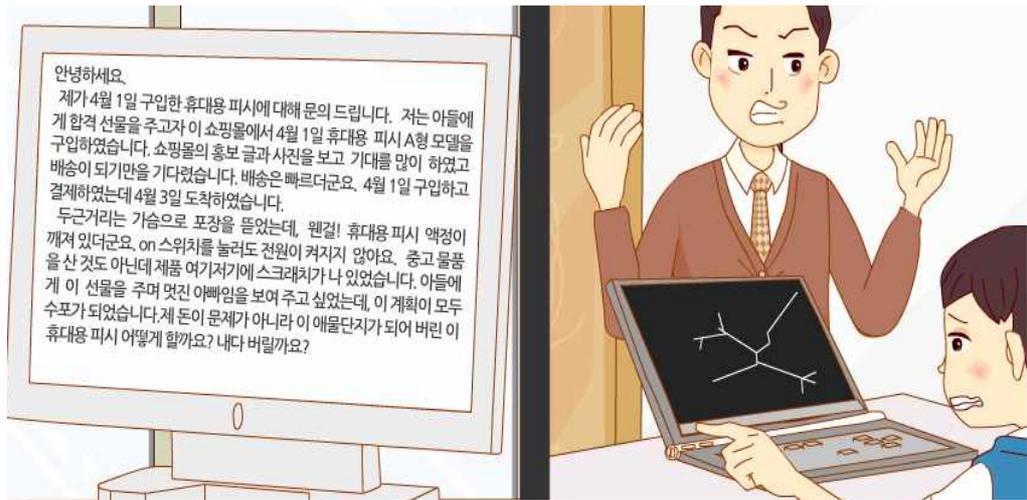
생활 속에 쑥쑥! 상황 학습

→ 앞에서 배운 내용을 실제 상황에 어떻게 적용할 수 있을지 알아봅시다.



이전 33 | 57 인쇄 학습앱 목차 다음

(고객센터에서 일하는 정문이 고객으로부터 온 이메일을 읽고 있는 상황)



프로그램
내용
(5분 6초)

(고객의 불만 신고에 대한 정문 씨의 답장)

Re : 지난 4월 1일에 발송한 휴대용 pc의 파손과 관련하여 답장을 보내 드립니다. 당사가 엄밀하게 조사해 보니 그 제품은 운송 중에 파손된 것으로 드러났습니다. 매우 안타까운 일이지만 책임은 운송 회사에 있으므로 손해 배상 청구는 당연히 그 운송 회사에 해야 할 것입니다.

(정문의 답변 메일을 읽고 화가 난 고객)

고객 : 여보세요. 아니, 제가 돈이나 받으려고 메일을 보낸 것 같아요! 정말 화가 나네요!

(고객의 불만 전화를 받고 사항을 보고하는 정문)

정문 :부장님, 휴대용 피시 A형 모델에 대해 고객 불만 사항이 한 건 있습니다. 휴대용 피시 액정 파손, 전원 불량, 스크래치 등에 대해 불만을 말하셨습니다. 또 환불을 원하십니다. 그런데 참 애매한 것이 있었습니다. 담당자에게 알아보았더니 배송 전 메시지를 미리 읽고 빨리 배송되게 하려고 신경 썼다고 합니다. 포장도 꼼꼼히 하고. 그런데 운송 중에 사고가 있었답니다. 운송 회사 직원이 배달 중에 경미한 교통사고가 있었다고…….

부장 : 그래?

정문 : 아, 그래서 이러한 사정을 담아 제가 답 메일을 보내 드렸는데 오히려 화가 나셨습니다.

부장 : 정문 씨, 그 답 메일을 한번 볼 수 있을까?

(정문의 답변 메일을 보고 조언을 하는 부장)

부장 : 정문 씨, 이러니까 고객이 화가 나지. 고객의 감정은 생각하지 않고, 우리 회사 입장만 이야기 했으니까. 이럴 때일수록 우리가 잘 해야 해. 고객의 감정을 잘 헤아려서. 지금 당장은 항의 고객이라도 미래의 단골로 만들어야 한다고.

정문 : 네, 부장님. 앞으로 고객의 감정을 존중하면서, 사과할 건 사과하고, 우리 입장을 충분히 설명해야겠어요. 또 고객을 배려한다는 인상을 주면서 우리 단골로 만들어야겠어요.

(부장의 조언을 반영하여 다시 메일을 작성하는 정문)

죄송합니다.

지난 4월 1일에 저희가 발송한 휴대용 pc가 파손됨에 따라 손님께서 환불을 요구하신 것에 대한 답장을 드립니다. 아드님의 합격 선물로 준비하신 상품인데, 상품을 제대로 받아보시지 못한 점에 대해 깊이 사과를 드립니다.

저희 쇼핑몰에서는 배송 전 선물 용도라 적어주신 점을 참고해 더욱 더 신경을 써서 꼼꼼히 포장하였습니다. 저희가 조사해 본 결과, 제품은 배달 도중에 작은 사고가 있었던 것으로 파악되었습니다.

손님의 마음을 다치게 하고 소중한 아드님의 합격 선물을 망치게 된 것을 조금이라도 보상해 드리고자, 저희 기업 제품으로 교환하여 사용하실 수 있는 상품권을 보내 드리 고자 합니다. 이것으로 소중한 고객님의 추억과 마음을 보상할 수는 없겠지만, 저희의 성의라고 생각하시고 받아 주셨으면 합니다.

고객 : 아, 그랬구나. 배달 과정에서 파손이 되었군. 그렇지만 내가 무엇 때문에 속이 상 했는지 알아주었네. 그리고 최선을 다하려는 성의가 보여서 마음이 풀어져.

[활동 안내]

교수·학습
안내

항의하는 고객에게 손해 대한 배상에 대한 원칙만을 강조한 정문의 사례를 보고, 학생들이 정문이 무엇을 잘못했는지 이야기해 보게 한다. 또한 고객의 메일에서 고객의 생각 이나 감정을 짐작할 수 있는 내용이나 표현은 무엇이 있는지 찾아보도록 지도한다.

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 - 적용문제	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 알기
----	---------	-----------------------------------	-------	----------------------

독성화고·마이스터고 학생용 기초학력향상프로그램 국어 읽기 3 단원 추론하기

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실전 정복! 적용 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실전 정복! 적용 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.

[1~2] 다음 글을 읽고 물음에 답하세요.

1. ㉠을 통해 알 수 있는 글쓴이의 생각으로 맞는 것을 모두 고르세요.

(가) 저는 수영, 수상스키, 스킨스쿠버 다이빙, 스키, 스쿼시 등의 스포츠 종류를 두루 접하고 즐기면서 지도자 생활까지 할 정도로 잘할 수 있게 되었습니다. 또한 스키에 유독 애착을 갖게 되어 대학교 2학년 겨울부터 강사로서 일하기도 하고 용품 수입사에서 아르바이트를 하기도 했습니다. 또 지난 시즌에는 ○ 스키 리조트에서 패트롤과 강사 생활을 하였습니다. ㉠ 지금도 ○ 스키 리조트에서는 모범 패트롤과 강사로 저를 꼽는다고 합니다.

(나) 그래서 지금까지 스키 지도원 자격증과 수상인명구조원 자격증, 생활체육 지도자 자격증을 획득할 수 있었습니다. 또한 방학 동안에 수영 지도자로 일하기도 하고, 학기 중에는 틈틈이 아사트센터 아르바이트를 하며 혼자 힘으로 학비와 생활비를 벌며 무사히 학교를 마칠 수 있었습니다.

(다) 졸업 후 98년부터 지금까지는 서울 ○○○ 소재 동원스쿼시클럽에서 선수 겸 지도자 생활과 클럽 운영을 책임지고 있습니다. 스쿼시는 대학교 4학년에 시작하여 이제 4년 남짓 지났지만 지난 4월 프린스배 전국 대회에선 8강까지 오르기도 했습니다.

(라) 앞으로 저는 지금까지 스키장에서의 경험과 스쿼시 클럽 관리의 사회체육 경험을 바탕으로 **귀사**를 위해 일하고자 합니다. 특히 귀사의 영업 기획이나 마케팅 분야에서 일할 수 있는 기회를 주시면 저의 모든 능력을 쏟아 부어 사회 체육에 대한 저의 **포부**를 실현하고자 합니다.

(출처: 서종학 외(1974), 예체능계열 직업 세계와 맞춤형 글쓰기, 영남대학교 출판부, 172쪽 각색)

① 자신의 스키 리조트 생활을 숨기고 싶어 해.
 ② 자신의 독립성과 창의성을 드러내는 좋은 예야.
 ③ 스키에 강한 애착을 가지고 있음을 나타내고 있어.
 ④ 스키 리조트에서 패트롤과 강사 생활을 모범적으로 했음을 은근히 드러내고 있구나.

정답 확인 다시 하기

이전 34 | 57 린 인쇄 학습맵 목차 다음

교수·학습 안내

[활동 안내]

겨울부터 강사로서 일하기도 하고 용품 수입사에서 아르바이트를 하기도 했습니다. 또 지난 시즌에는 ○ 스키 리조트에서 패트롤과 강사 생활을 하였습니다. ㉠ 지금도 ○ 스키 리조트에서는 모범 패트롤과 강사로 저를 꼽는다고 합니다.

(나) 그래서 지금까지 스키 지도원 자격증과 수상인명구조원 자격증, 생활체육 지도자 자격증을 획득할 수 있었습니다. 또한 방학 동안에 수영 지도자로 일하기도 하고, 학기 중에는 틈틈이 아사트센터 아르바이트를 하며 혼자 힘으로 학비와 생활비를 벌며 무사히 학교를 마칠 수 있었습니다.

(다) 졸업 후 98년부터 지금까지는 서울 ○○○ 소재 동원스쿼시클럽에서 선수 겸 지도자 생활과 클럽 운영을 책임지고 있습니다. 스쿼시는 대학교 4학년에 시작하여 이제 4년 남짓 지났지만 지난 4월 프린스배 전국 대회에선 8강까지 오르기도 했습니다.

(라) 앞으로 저는 지금까지 스키장에서의 경험과 스쿼시 클럽 관리의 사회체육 경험을 바탕으로 **귀사**를 위해 일하고자 합니다. 특히 귀사의 영업 기획이나 마케팅 분야에서 일할 수 있는 기회를 주시면 저의 모든 능력을 쏟아 부어 사회 체육에 대한 저의 **포부**를 실현하고자 합니다.

(출처: 서종학 외(1974), 예체능계열 직업 세계와 맞춤형 글쓰기, 영남대학교 출판부, 172쪽 각색)

문맥의 단서를 통해 글쓴이의 생각을 짐작해 보는 활동으로, 스크롤바를 아래로 내려 전문을 읽게 한다. ㉠의 앞뒤에 있는 내용들을 잘 읽어 보게 한 후 글쓴이가 말하고자 하는 바를 고르도록 안내 한다.

[정답 및 해설]

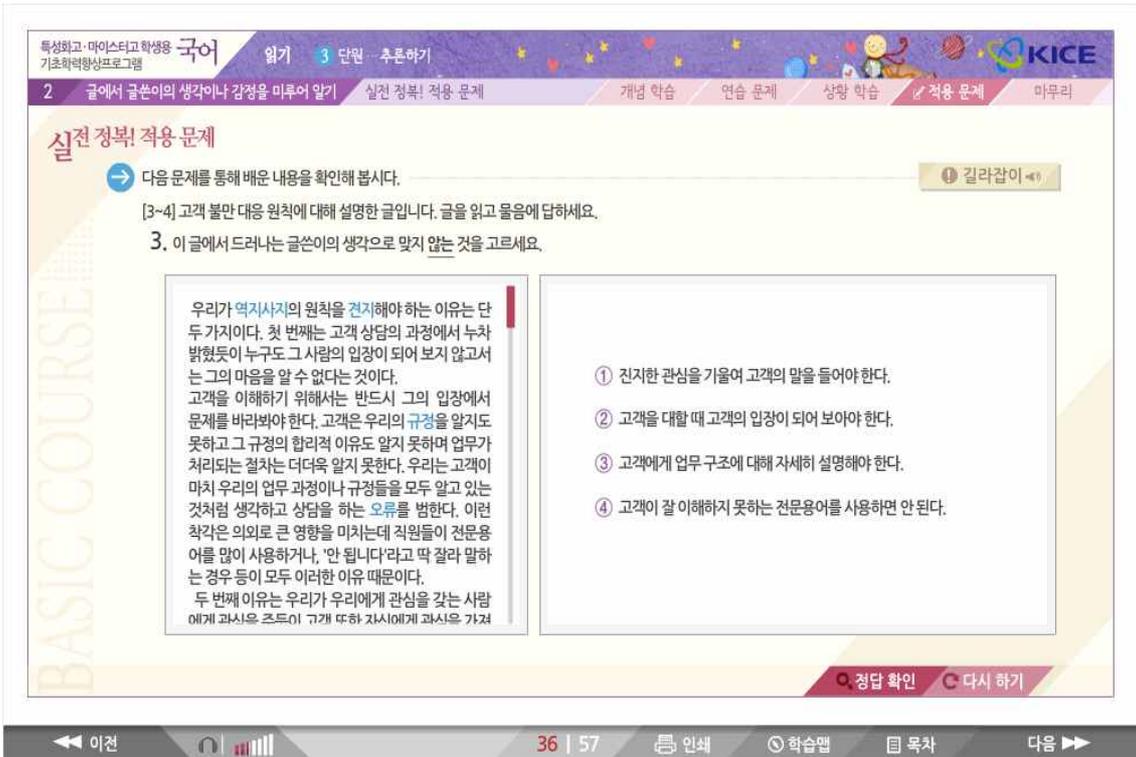
정답 ③, ④

글쓴이는 스키 리조트에서 자신이 모범적으로 근무했다는 사실을 통해 스키에 강한 애착을 가지고 있다는 것을 표현하고 있다.

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 알기
----	---------	----------------------------	-------	----------------------

교수·학습 안내	<p>[활동 안내]</p> <p>왼쪽의 글은 입사지원서로 글쓴이가 영업이나 마케팅 분야의 종사자로서 필요한 소양을 갖추고 있음을 드러내는 글이다. 취직을 목적으로 쓴 글이기에 글쓴이 자신의 장점을 부각시킨다는 것을 염두에 두고 문제를 풀어 보도록 안내한다.</p>
	<p>[정답 및 해설]</p> <p>(라)의 ‘귀사의 영업 기획이나 마케팅 분야에서 일할 수 있는 기회를 주시면’이라는 내용을 통해 글쓴이가 이 글을 쓴 이유가 드러나고 있다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>(라) 앞으로 저는 지금까지 스키장에서의 경험과 스쿼시 클럽 관리의 사회체육 경험을 바탕으로 귀사를 위해 일하고자 합니다. 특히 귀사의 영업 기획이나 마케팅 분야에서 일할 수 있는 기회를 주시면 저의 모든 능력을 쏟아 부어 사회체육에 대한 저의 포부를 실현하고자 합니다.</p> </div> <p>정답 ④</p> <p>(가)는 글쓴이가 스키에 대한 애착을 가지고 있음을 나타내고 있는 부분이고, (나)는 열심히 살아왔던 경험에 대해 이야기 하고 있다. 지금 자신이 일하고 있는 곳과 성과를 드러내고 있는 부분으로 자신의 유능한 면을 부각시키고 있다.</p>

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 알기
----	---------	----------------------------	-------	----------------------



[활동 안내]

이 글은 고객 불만에 대응하는 원칙을 제시하고 있는 글로, 글쓴이의 고객 응대에 대한 생각이 드러나 있다. 스크롤바를 아래로 내려 글의 전문을 읽게 한 후에 글 속에 담겨 있는 글쓴이의 생각을 정리하도록 안내한다.

교수·학습
안내

가)

두 번째 이유는 우리가 우리에게 관심을 갖는 사람에게 관심을 주듯이 고객 또한 자신에게 관심을 가져 주는 사람에게 관심을 보이기 때문이다. 고객에게 관심을 보여야만 우리의 말과 설명들이 고객의 귀에 들어가며 그들이 마음으로 우리를 이해해 줄 수 있다. 그렇지 않으면 아무리 합리적인 이유를 말하고 훌륭한 **미사여구**를 사용한다 할지라도 고객은 결코 자신의 의견을 굽히지 않을 것이다. 결국 불만 고객 응대 원칙의 핵심은 '나는 사람을 만나고 있다'는 사실을 늘 기억하는 것이다.

(출처 : 네이버 지식백과
<http://terms.naver.com/entry.nhn?cid=2053&docId=1394785&categoryId=2053>)

정답 ③

글쓴이는 '우리는 고객이 마치 우리의 업무 과정이나 규정들을 모두 알고 있다고 생각하고 상담을 하는 오류를 범한다'고 말하고 있으며 직원들이 전문용어를 많이 사용하거나 '안 됩니다'라고 딱 잘라 말하는 것은 잘못이라고 말하고 있다.

읽기	3. 추론하기	② 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기	학습 요소	글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 알기
----	---------	----------------------------	-------	----------------------

특성화고·마이스터고 학생용 국어 읽기 3 단원 추론하기
기초학력향상프로그램

2 글에서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 알기 실전 정복! 적용 문제 개념 학습 연습 문제 상황 학습 적용 문제 마무리

실전 정복! 적용 문제

→ 다음 문제를 통해 배운 내용을 확인해 봅시다.

[3~4] 고객 불만 대응 원칙에 대해 설명한 글입니다. 글을 읽고 물음에 답하세요.

4. 글쓴이가 가장 긍정적으로 생각할 손님 응대 상황을 고르세요.

우리가 **역지사지**의 원칙을 견지해야 하는 이유는 단 두 가지이다. 첫 번째는 고객 상담의 과정에서 누차 밝혔듯이 누구도 그 사람의 입장이 되어 보지 않고서는 그의 마음을 알 수 없다는 것이다. 고객을 이해하기 위해서는 반드시 그의 입장에서 문제를 바라봐야 한다. 고객은 우리의 **규정**을 알지도 못하고 그 규정의 합리적 이유도 알지 못하며 업무가 처리되는 절차는 더더욱 알지 못한다. 우리는 고객이 마치 우리의 업무 과정이나 규정들을 모두 알고 있는 것처럼 생각하고 상담을 하는 **오류**를 범한다. 이런 착각은 의외로 큰 영향을 미치는데 직원들이 전문용어를 많이 사용하거나, '안 됩니다'라고 딱 잘라 말하는 경우 등이 모두 이러한 이유 때문이다.



왜 이렇게 늦죠? 빨리 처리해 주셔야 할 것 아니에요!

- ① 잠깐, 매니저님을 모셔 오겠습니다.
- ② 기다리셔야 합니다. 그것이 원칙입니다.
- ③ 무척 급하신가봐요. 어떤 사정이 있으신지요? 제가 본사에 직접 전화를 걸어 부탁 드려 보겠습니다.
- ④ 본사에서 직접 수선해 오는 것이기 때문에, 기다리셔야 합니다. 특히 이 가족 부분은 20년 넘게 가방만 전문적으로 만든 이태리 장인이 직접 만드는 것이니까요.

정답 확인 다시 하기

이전 37 | 57 인쇄 학습맵 목차 다음

[활동 안내]

글쓴이의 생각과 관점을 바르게 파악하는지 확인하는 활동이다. 스크롤바를 내려 전문을 확인하도록 안내한다. 특히 글의 첫 부분에 고객응대에 관한 글쓴이의 생각이 나타나 있으므로 그 부분에 유의하여 글을 읽고 문제에 제시된 상황에 적용하도록 지도한다.

마치 우리의 업무 과정이나 규정들을 모두 알고 있는 것처럼 생각하고 상담을 하는 **오류**를 범한다. 이런 착각은 의외로 큰 영향을 미치는데 직원들이 전문용어를 많이 사용하거나, '안 됩니다'라고 딱 잘라 말하는 경우 등이 모두 이러한 이유 때문이다.

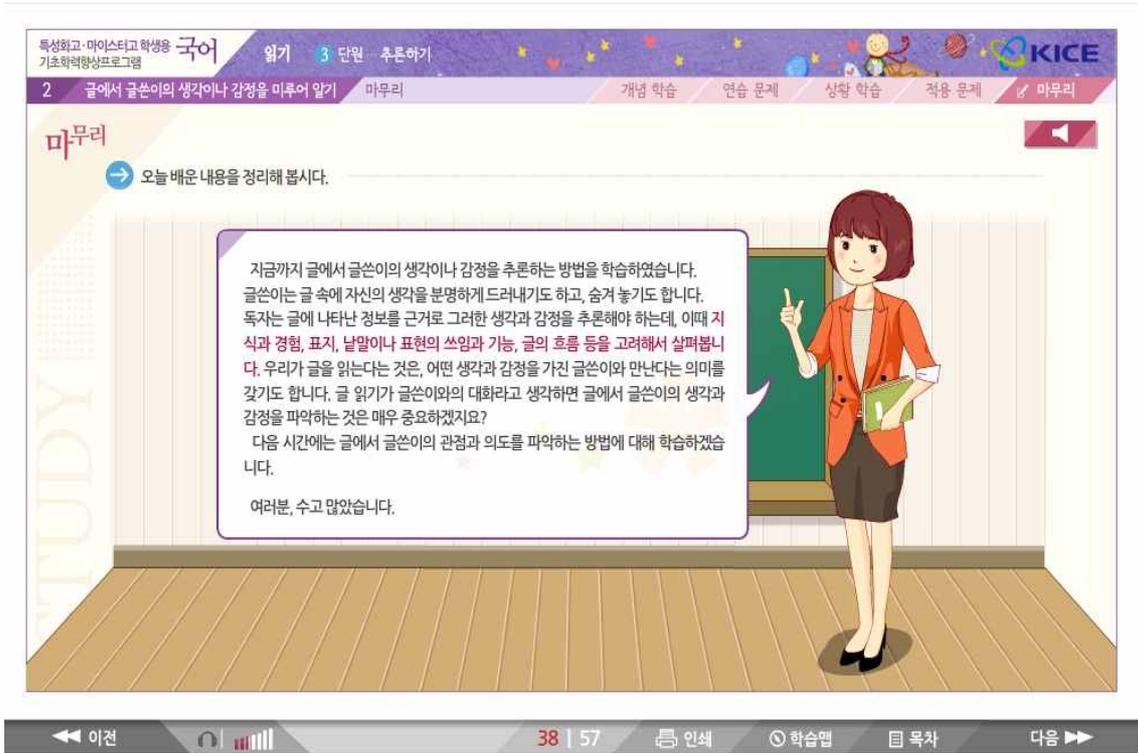
두 번째 이유는 우리가 우리에게 관심을 갖는 사람에게 관심을 주듯이 고객 또한 자신에게 관심을 가져 주는 사람에게 관심을 보이기 때문이다. 고객에게 관심을 보여야만 우리의 말과 설명들이 고객의 귀에 들어가고 그들이 마음으로 우리를 이해해 줄 수 있다. 그렇지 않으면 아무리 합리적인 이유를 말하고 훌륭한 **미사여구**를 사용한다 할지라도 고객은 결코 자신의 의견을 굽히지 않을 것이다. 결국 불만 고객 응대 원칙의 핵심은 '나는 사람을 만나고 있다는 사실을 늘 기억하는 것이다.'

[정답 및 해설]

정답 ③

①은 고객의 상황에 관심을 갖지 않고, 다른 사람에게 업무를 넘겼으므로 적절한 응대 방법이 아니며 ②는 원칙을 말하며 딱 잘라 거절하고 있으므로 피해야 하는 고객 응대 방법이다. ④는 '기다리셔야 합니다'라고 단정적으로 말하고 있으며 자신들의 회사의 업무 과정에 대하여 일방적으로 고객에게 설명하고 있다. 글쓴이는 고객의 입장에서, 고객 자체에게 관심을 보이려고 하였으므로 정답은 ③이다.

교수 학습
안내



교수·학습 안내

이 차시에서는 생각이나 감정을 나타내는 말을 익히고, 글 속의 낱말이나 표현의 쓰임과 기능, 글의 흐름 등을 고려해서 글쓴이의 생각이나 감정을 미루어 아는 활동을 하였다. 글쓴이의 생각이 글 속에 드러나지 않는 경우도 있기 때문에, 글의 내용을 정확히 파악하려면 독자는 글에 나타난 정보를 근거로 글쓴이의 생각과 감정을 추론해야 한다. 이러한 내용을 한번 더 상기시켜 추론하기의 중요성을 인식하고, 추론하며 읽기를 습관화 할 수 있도록 강조하며 차시를 마무리 한다.