

강 의 계 획 서

[2018년도 2 학기]

교과목명	서비스경영론	학점	3
교과목코드	357480-8	이수영역	전공선택
주수강대상	상경대학 경영학부 경영학전공	교과목영역	
강의형태	강의, 기타, 발표, 시청각, 유인물, 토론	강의실	화10,11,12,13,14,15(인문401)
시간구분	이론(3)실험(0)실습(0)실기(0)설계(0)	사이버강의	웹보조수업
학점구분	이론(3)실험(0)실습(0)실기(0)설계(0)		
권장선수과목			

담당교수	성명	김서영	직급	외래강사	최종학위	경영학박사
	소속	상경대학 경영학부 경영학전공		연구실		
	전화번호	--		e-mail	sysb012@hanmail.net	
	관심분야					

교과목 개요	
교과목개요	본 강의는 서비스 경영 관련 이론 전반에 관하여 기본적인 학습능력을 배양하고 기업이 고객에게 제공하는 서비스 능력을 향상시키기 위해 어떠한 노력을 기울이고 있는지 살펴본다. 즉, 단순히 이론적 이해에 그치는 것이 아니라, 성공적인 '서비스 경영'을 통해 경쟁우위를 창출하고 있는 기업들의 다양하고 구체적인 사례를 이론과 연계시켜 실질적인 지식을 증가시키는데 그 목적이 있다.
교과목연계	1. 생산(운영)관리와 관련된 과목 2. 서비스와 관련된 생산 혹은 마케팅 분야 과목

교육목표 및 학습효과	
교육목표	1. 제조업과 서비스업의 관점 차이를 이해할 수 있다. 2. 폭넓은 기초 지식과 사례 연구를 바탕으로 관심 있는 서비스 분야에 활용할 수 있다. 3. 창의적인 아이디어 고안을 위해 지속적인 자기주도학습을 시행한다. 4. 상호 협력하는 활동을 통해 서비스 조직 문화를 경험한다.
학습효과(학습성과)	1. 서비스 분야에 대한 기초 지식 습득 2. 다양한 서비스 기업의 최근 사례와 정보 획득 3. 이론과 연계된 서비스업 실무의 간접 경험

핵심역량			
역량	핵심역량	주역량/부역량	비율
혁신	창의적문제해결		15 %
혁신	도전		0 %
혁신	지식융합		0 %
헌신	세계시민		0 %
헌신	상호협력	부역량	20 %
헌신	공동체		0 %

능동	자기주도		15 %
능동	지식활용	부역량	20 %
능동	논리적사고		0 %
능동	의사소통	주역량	30 %

차시	강의주제	강의목표	강의방법	연구과제 및 준비물	강의일자
1	서비스경영론 강의 오리엔테이션				2018-09-04
2	서비스경영의 기초				2018-09-11
3	서비스 전략				2018-09-18
4	신 서비스 개발 (1)				2018-10-02
5	신 서비스 개발 (2)				2018-10-16
6	중간고사				2018-10-23
7	서비스 품질				2018-10-30
8	서비스 개선과 모니터링 (1)				2018-11-06
9	서비스 개선과 모니터링 (2)				2018-11-13
10	글로벌 서비스 전략				2018-11-20
11	서비스 수요와 대기행렬				2018-11-27
12	서비스화와 서비스 혁신				2018-12-04
13	고객경험관리				2018-12-11
14	기말고사				2018-12-18
15	보강 - 서비스 사례 연구				2018-12-21

성적평가방법		
구분	비율	비고
중간고사	30 %	
기말고사	30 %	
수시시험	0 %	
과제물	30 %	
실험실습보고서	0 %	
발표 및 토론	0 %	
출석	10 %	
기타	0 %	

교재 및 참고문헌			
항목	교재명	출판사	저자
교재	추후 안내	추후 안내	추후 안내

참 고 사 항

- * 첫 시간에 교재를 준비하여 오지는 않아도 됩니다.
- * 수강하는 학생들의 인원 수, 학년 구성 등에 따라서 강의 난이도를 일부 조정할 예정입니다.
- * 서비스 분야의 강의를 수강한 경험이 없더라도 다양한 기업의 사례를 접하게 되므로 비교적 쉽게 이해할 수 있습니다.
- * 서비스 분야에 관심을 가지고 있는 학생, 취업을 희망하는 학생 등에게 추천하며, 강의 수강 후, 서비스업에 대한 새로운 시각을 가질 수 있을 것이라 기대합니다.
- * 본 강의는 학생들과의 커뮤니케이션, 함께 만들어가는 학습, '참여'를 통해 즐거움을 공유하는 강의를 지향합니다.