

강 의 계 획 서		년 도	2016
		학 기	1
교 과 목 명	서비스경영	담 당 교 수	오세진
1. 강의개설 목 적	서비스경영은 금융, 광고, 컨설팅, 통신, 교통, 교육, 병원, 숙박 등과 같은 서비스산업의 특성을 파악하고, 서비스품질 및 서비스 전달과정, 서비스 프로세스의 설계 및 관리 등에 관한 내용을 분석하고 학습한다.		
2. 강좌운영 목 표	서비스경영의 관점에서 서비스와 경제, 서비스의 개념과 경쟁전략, 서비스기업의 구조, 서비스운영관리, 계량모형의 응용, 세계수준의 서비스 확장 등을 포함한 서비스 경영 전반에 걸친 문제를 제기하고 그 해결책을 학습한다. 서비스경영의 사례연구와 학습과제에 대한 논의를 활성화함으로써 서비스경영의 의사결정 능력을 배양한다.		
3. 교 재 가. 주교재 (저자, 출판사)  나. 참고도서 (저자, 출판사)	<p>주교재 : 지속가능시대의 서비스경영(서비스경영연구회, McGraw Hill, 8판)</p> <p>부교재 : 1. 서비스사이언스(서비스사이언스연구회, 매일경제신문사) 2. 서비스경영론 3. Service Management(Fitzsimmonds &amp; Fitzsimmonds) 4. Service Management &amp; Operations(Hakserver et al.) 5. Service Operations Management(Schmenner)</p>		
4. 강좌(수업) 운영방법	인터넷 강의(기본 개념과 원리는 강의를 통하여 학습하고, 연습문제, 사례연구, 참고도서 등에 대해서는 토론 및 과제물을 통하여 학습한다.)		
5. 장애학생 수업 지원안내			
6. 평가방법			

7. 강좌 내용 ( 1주 ~8주 )

주별	강 의 내 용	강의방식/이용기자재	과제물	비고
1	서비스 경제	동영상 강의		
2	서비스 전략	동영상 강의	토론과제(서비스직업)	
3	신서비스 개발	동영상 강의		
4	서비스 접점	동영상 강의		
5	서비스 지원설비와 프로세스 흐름	동영상 강의		
6	서비스 품질	동영상 강의	학습과제(서비스 품질 경험사례)	
7	프로세스 개선	동영상 강의		
8	중간시험			

7. 강좌 내용 ( 9주 ~ 16주 )

주별	강 의 내 용	강의방식/이용기자재	과제물	비고
9	서비스 시설의 입지	동영상 강의		
10	서비스 공급관계 관리	동영상 강의	토론과제(서비스시설 입지문제)	
11	글로벌 서비스 전략	동영상 강의		
12	서비스 공급과 수요의 관리	동영상 강의	학습과제(서비스 수율관리)	
13	대기행렬 관리	동영상 강의		
14	서비스 산업 재고관리	동영상 강의		
15	기말시험			
16				