

강 의 계 획 서				년도	2020
				학기	1학기
교 과 목 명	한 글	서비스경영		담당교수	오세진
	영 문	Service Management			
학수번호-분반	TA14226-03			강의요일교시	
학점(시간수)	3(3)			강 의 실	
이 수 구 분	전공선택				
학부(과)	글로벌경영학부			조 교 실	
면담가능시간 (Office Hour)				연구 일	요일
연락처	연구실		E-Mail		
	휴대전화		주연락방법	E-Mail	
강의개설 목적	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.				
강좌운영 목표	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.				
강좌특성	이론 이론실습병행 실험실습실기			패스	팀티칭
학문특성			기타특성	S러닝	
교 재 가. 주교재 (저자,출판사) 나. 참고도서 (저자,출판사)	<p>주교재 : 서비스경영 TOS(최병돈외6인, 한경사, McGraw Hill, 9판)</p> <p>부교재 : 1. 서비스사이언스(서비스사이언스연구회, 매일경제신문사) 2. 서비스경영론 3. Service Management(Fitzsimmonds \$ Fitzsimmonds) 4. Service Management & Operations(Hakserver et al.) 5. Service Operations Management (Schmenner)</p>				
전공역량	MCR-K, MCR-S, MCR-A, EA-K, EA-S, EA-A				
핵심역량 (교수법)					
강좌(수업) 운영방법	강의	토론, 토의	팀 프로젝트(발표, 사례연구 등)		
	설계, 제작, 실습 등	현장학습(현장실습)	기타		
	기본 개념과 원리는 동영상 강의를 통하여 학습하고, 연습문제, 사례연구, 참고도서 등에 대해서는 토론 및 학습과제를 통하여 학습한다.				
장애학생 수업 지원안내	본 교과목을 수강하는 장애학생은 수업에 필요한 별도 지원(시각-점자녹음확대교재, 청각-수화통역등)이나 조정(별도 과제수행 및 평가)이 필요한 경우 담당교수님과 장애학생지원센터(031-899-7179)에 협의하기 바람				
평가방법	성적평가는 학칙 제42조에 의거하여 종합성적 산출은 시험(중간+기말), 과제, 기타 학습 90%, 출석 10%로 평가				
	1. 시험 40% 2. 과제, 토론, Q&A 50% 3. 출석 10%				

강좌내용(1주~8주)				
주차	학습주제	수업방식/이용기자재	교수학습자료	과제
1	서비스 이코노미	동영상 강의		질의응답
2	서비스 전략	동영상 강의		경험경제(공유경제, 구독경제)
3	신서비스 개발	동영상 강의		서비스청사진
4	서비스 접점	동영상 강의		서비스접점
5	서비스 지원설비와 프로세스 흐름	동영상 강의		서비스 스케이프
6	서비스 품질	동영상 강의		서비스 품질 경험사례
7	프로세스 개선 도구	동영상 강의		핵심용어
8	중간시험(학습과제)	동영상 강의, 중간고사(학습과제)		서비스 우수기업

강좌내용(9주~15주)				
주차	학습주제	수업방식/이용기자재	교수학습자료	과제
9	서비스의 입지	동영상 강의		서비스 입지
10	서비스 공급관리	동영상 강의		서비스 직업
11	서비스의 글로벌화	동영상 강의		글로벌 서비스 전략
12	서비스 능력과 수요의 관리	동영상 강의		노쇼와 수율관리
13	대기행렬관리, 대기행렬모형	동영상 강의		대기행렬과 대기시간
14	서비스 산업에서의 재고관리	동영상 강의		핵심용어
15	기말시험	시험		

전공역량

과목명 : 서비스경영

전공역량 : MCR-K, MCR-S, MCR-A, EA-K, EA-S, EA-A

전공역량	전공역량 코드	내용	KSA	설명	코드	역량 여부
조회된 자료가 없습니다.						