

사이버강의콘텐츠 자체 제작 연구 과제 신청서

1. 개요

과 목 명	서비스마케팅론	이수권	전공나군	강의시간 (화)요일(89)교시.부분사이버1교시		수강인원	이론(3)시간
		학점	3	개설학기	1.2학기	42명	실습(0)시간
교수자	소 속	백석대학교, 경상학부 경영학 전공					
	성 명	송시연					
연 락 처	연락처			E-mail			
수강대상	학 부	경상학부			학년	3-4학년	
강 좌 개 요	수업목표	본 수업은, 2개의 국가공인 자격증인 smat c모듈과 cs리더스 자격과 연계되는 과목으로, 학생들이 본 수업을 듣게되면, 위의 국가공인 자격증의 시험범위 50-79%를 커버할 수 있음. 학생들의 취업역량 강화와 자격증 획득을 위한 실무중심 과목으로, 서비스 마케팅관련 지식을 함양하는 것이 목표임.					
	교과내용	smat 국가공인 자격증은 난이도가 가장 쉬운 a부터 시작하여, c모듈까지 총 3개가 있는데, 이중 c모듈의 난이도가 가장 어려워, 학생 혼자 공부하기에는 어려운 이론이 많음. 본 수업은 c모듈에 해당되는 내용을 강의하는 것으로, 학생들이 이 c모듈 시험을 많이 떨어짐. 본 사이버 강좌수강을 통해서, 서비스마케팅 관련 이론을 감도있게 배우게 됨(ex. 서비스 산업특장, 서비스프로세스, 서비스 품질, 서비스수요공급이론, 가격이론, 서비스 유통 및, 직원관리이론 등)					
	실습수업 형태	실습은 없고, 본 수업과 연계되어, smat a와 b모듈의 자격증 획득을 위해서, 추가적으로 비교과수업을 매학기 진행중임. 학생들이 c모듈은 많이 떨어지기 때문에, 이 내용을 사이버로 제작하면, 시험공부에 많은 도움이 될 것임.					


본인은 별첨과 같이 사이버강의 콘텐츠 제작을 신청하며, 제작이 결정될 경우 본교에서 정한 제반사항을 준수하여 충분한 성과를 거두도록 노력할 것을 약속드리며 이에 신청서를 제출합니다.

<개인정보 수집·이용 동의서>

수집항목	수집·이용목적	이용·보존기간
기본정보 성명, 소속, 연락처, e-mail	참여자 본인식별 및 공지사항 전달	이용목적이 종료되는 때
상기와 같이 개인정보 수집·이용하는 것에 대하여 동의하십니까? 예(<input type="radio"/>) 아니오(<input type="radio"/>)		

- 첨부 : 1. 저작권 양도 확인서 1부.
2. 강의교안(1강분량) 1부.
(강의계획서는 종합정보시스템에서 출력 가능한 과목은 종합정보시스템에서 출력)

2019 . 3. 28.

신청인 : 송시연 

백석대학교 교수학습개발원장 귀하

2. 강의 계획서

교과목명	서비스마케팅론			
교재 및 참고문헌	서비스마케팅(이유재/학현사), smat module c서비스운영전략(이화연/박문각)			
주 별 강 의 계 획	주 차	강의주제	강의내용	실습수업 (✓체크)
	1	서비스산업의 이해	서비스산업의 4가지 특징. 서비스 패러독스	
	2	서비스 프로세스1	고객참여, 대기관리, mot, 생선뼈이론,	
	3	서비스프로세스2	서비스청사진 이론, 기출문제 풀이	
	4	서비스 품질1	과정/결과품질이론, 서브퀄이론	
	5	서비스품질2	카노의 품질모형, 기출문제 풀이	
	6	서비스수요, 가용능력 관리	성수기와 비수기 수요조절, 수요진작, 가용능력 활용전략,	
	7	서비스 수율전략	수율이론, 기출문제 풀이	
	8	서비스가격관리	각종 가격이론과 기출문제 풀이	
	9	서비스 인적자원관리	등장배경, 직무, 직급체계 이론	
	10	서비스 people	소비자, 직원관리 이론	
	11	서비스경쟁전략	차별화 vs 원가우위전략	
	12	고객만족	고객만족이론, 기출문제풀이	
	13	서비스유통관리	서비스 신유통채널 이론 및 문제풀이	
	14	cs리더스 이론1	cs리더스에 나오는 기출문제풀이1	
	15	cs리더스 이론2	cs리더스에 나오는 기출문제풀이2	
수업진행 방법	교수의 강의	이론설명 -> 기출문제 풀이형식으로 진행.		