

# 강의계획서

교과목명	(국문) : 서비스경영			년도/학기	2021/2학기
	(영문) : Service Management				
학수번호	02958-01	이수구분	전선	학점	3
강의시간	금 (1,2,3 -> 제402)@금(1,2,3)@제402				
상담가능시간	월요일 11시 00분				
담당교수	김승욱				
주교재	교재	저자/역자	출판사	출판년도	
	디자인 씽킹과 서비스 경영	김승욱	박영사	2019	
참고자료	메타버스 관련 유튜브 등				
수업개요 및 목표	서비스경영 과목은 경영계열의 학과를 비롯하여 관광, 호텔, 외식, 항공, 유통, 병원, 사회적기업경영 등의 학과에서 개설하고 있다. 서비스관련 학문을 전공하는 학생들이 서비스경영의 기초적인 개념과 이론을 쉽게 배우고 체계적으로 이해하는데 도움을 주기 위하여 학문적 연구는 물론 서비스현장의 실무경험을 폭넓게 강의한다.				
수업유형	이론수업				
주요사항안내					
수업방법안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 강의</li> <li>- 질문 답변</li> <li>- 관련 유튜브 참조 등</li> </ul>				
평가방법안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시험 및 팀별 과제</li> <li>- 이번학기에는 메타버스와 관련된 정보시스템과의 융합 기술에 대해서 중점적으로 진행할 예정임</li> </ul>				
기타안내	최근 큰 이슈인 메타버스를 이용한 서비스 경영과의 융합				
평가방법	중간고사:30% 기말고사:30% 과제물:20% 출석:10% 기타평가:10%				

과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 메타버스 관련 이론적 분석</li> <li>- 메타버스 관련 경험적 분석</li> </ul>		
주	수업내용 및 방법	참고자료	비고
01주	수업주제 : 서비스의 특성		
	수업목적 : 서비스의 특성		
	수업내용 : 서비스의 특성		
02주	수업주제 : 서비스와 마케팅 믹스 및 서비스 품질관리와 평가		
	수업목적 : 서비스와 마케팅 믹스 및 서비스 품질관리와 평가		
	수업내용 : 서비스와 마케팅 믹스 및 서비스 품질관리와 평가		
03주	수업주제 : 서비스 경험관리 및 서비스 디자인의 이해		
	수업목적 : 서비스 경험관리 및 서비스 디자인의 이해		
	수업내용 : 서비스 경험관리 및 서비스 디자인의 이해		
04주	수업주제 : 서비스 디자인의 활용 및 서비스 여정관리:탐색여정에서 갈등여정까지		
	수업목적 : 서비스 디자인의 활용 및 서비스 여정관리:탐색여정에서 갈등여정까지		
	수업내용 : 서비스 디자인의 활용 및 서비스 여정관리:탐색여정에서 갈등여정까지		
05주	수업주제 : 서비스 여정관리: 해지여정에서 유지여정까지, 서비스 관계관리 및 서비스 스케이프		
	수업목적 : 서비스 여정관리: 해지여정에서 유지여정까지, 서비스 관계관리 및 서비스 스케이프		
	수업내용 : 서비스 여정관리: 해지여정에서 유지여정까지, 서비스 관계관리 및 서비스 스케이프		
06주	수업주제 : 외식산업서비스 및 관광여행서비스		
	수업목적 : 외식산업서비스 및 관광여행서비스		
	수업내용 : 외식산업서비스 및 관광여행서비스		
07주	수업주제 : 의료관광서비스 및 호텔항공서비스		
	수업목적 : 의료관광서비스 및 호텔항공서비스		
	수업내용 : 의료관광서비스 및 호텔항공서비스		
08주	수업주제 : 전시컨벤션서비스 및 스포츠와 서비스 경영		
	수업목적 : 전시컨벤션서비스 및 스포츠와 서비스 경영		
	수업내용 : 전시컨벤션서비스 및 스포츠와 서비스 경영		

09주	수업주제 : 소셜 네트워킹 서비스 경영 및 언택트 트랜스포메이션을 위한 경영학 길잡이		
	수업목적 : 소셜 네트워킹 서비스 경영 및 언택트 트랜스포메이션을 위한 경영학 길잡이		
	수업내용 : 소셜 네트워킹 서비스 경영 및 언택트 트랜스포메이션을 위한 경영학 길잡이		
10주	수업주제 : 언택트 트랜스포메이션을 위한 경영학 길잡이		
	수업목적 : 언택트 트랜스포메이션을 위한 경영학 길잡이		
	수업내용 : 언택트 트랜스포메이션을 위한 경영학 길잡이		