

서비스 운영관리

Services Operations Management

강의자: 조부연 교수
(제주대학교 경상대학 경영학과)

수업시수: 3학점

1. 강의개요

서비스 산업은 선진국 경제에서 가장 큰 비중을 차지할 뿐 아니라 빠르게 성장하고 있다. 또한, 대부분의 제조기업은 생산기능과 더불어 광범위한 고객 서비스 기능을 수행하고 있으며, 서비스 운영관리에 대한 요구가 확대되고 있다. 본 과목에서는 제조업과 대별되는 서비스 운영의 특징 이해를 기반으로, 고객 중심의 서비스 개념 및 전략 형성, 효율적인 서비스 시설 구축, 효과적인 서비스 제공 등을 위한 이론과 사례 및 기법들을 학습하게 된다.

2. 학습목표

- 서비스 기업에 요구되는 전략 및 경영적 도전에 대한 이해
- 서비스 설계 및 운영에 요구되는 분석적 능력 개발
- 서비스 품질 및 생산성 향상을 위한 실무적 기법 학습

3. 선수과목

선수과목은 없으나, 생산운영관리를 선수한 경우 학습의 이해가 높을 수 있음.

4. 교재

- 서비스경영 TOS, 최병돈 외 번역, McGrawHill, 2019년 발행
- 강의노트는 하영드리미를 통하여 PDF 파일로 공유될 예정임

5. 주차별 계획

- 본 과목은 전 주차 이러닝으로 진행함
- 수강, 출석, 과제제출 등 제반 활동은 JNU Class 를 사용함

주차	교수내용	강의	교재	Activity
1 주차	서비스 경영의 이해	FL	ch.1	A.01: 서비스 패키지, 서비스 프로세스 매트릭스
2 주차	서비스 전략	FL	ch.2	A.02:O2O Case 분석
3 주차	신서비스 개발	FL	ch.3	A.03: 서비스 청사진
4 주차	서비스 접점	FL	ch.4	A.04: 서비스 수익 체인
5 주차	서비스 품질	FL	ch.6	과제_1 차: SERVQUAL 설문조사
6 주차		FL		A.05: 품질가능전개
7 주차	중간고사	시험		
8 주차	서비스 지원설비와	FL	ch.5	A.06: 프로세스 분석
9 주차	프로세스 흐름	FL		퀴즈_1 차
10 주차	서비스 공급 및	FL	ch.9 /	A.07: 서비스 삼각구조
11 주차	수요 관리	FL	ch.11	퀴즈_2 차
12 주차	서비스 수요예측	FL	ch.12	A.08: 계절적 수요예측
13 주차	서비스 프로젝트	FL	ch.16	과제_2 차: 서비스 프로젝트
14 주차		FL		프로젝트 피드백
15 주차	기말고사	시험		

* FL : Flipped Learning

* A: Activity

6. 평가 계획

	횟수	배점	총점
Activity	6	5	30
과제	2	10	20
퀴즈	2	5	10
중간고사	1	20	20
기말고사	1	20	20
총합			100

- Activity: 총 8회 시행하며, 상위 6회분 성적을 반영함
- 과제 내용 및 수행방법은 사전 공지함
- Activity 및 과제는 팀 과제 형태로 진행될 개연성이 있으며, 팀 진행 시 팀 구성은 교수가 랜덤으로 배정함
- 퀴즈 및 시험은 Open book이며, 온라인으로 볼 예정임 (향후 변경 가능)

7. 기타 사항

- 본 강의는 e-Learning으로 진행함.
- 강의계획은 수업운영 효율을 위하여 다소간 변경될 여지가 있음