

| 강 의 계 획 서 | | | | 년 도 | 2022 | | |
|-----------|---|---|---|--|-----------|---|----|
| | | | | 학 기 | 1학기 | | |
| 교과목명 | 한 글 | 서비스경영 | | | | | |
| | 영 문 | Service Management | | | | | |
| 담당교수 | 오세진 | | | | | | |
| 학수번호-분반 | TA14217-03 | | | 강의요일교시 | | | |
| 학점(시간수) | 3(3) | | | 강 의 실 | | | |
| 개설(이수)구분 | 교양 | <input type="checkbox"/> 기초교양 <input type="checkbox"/> 계열교양 <input type="checkbox"/> 일반교양 <input type="checkbox"/> 균형교양 : | | | | | |
| | 전공 | <input type="checkbox"/> 학부기초 <input type="checkbox"/> 전공기초 <input checked="" type="checkbox"/> 전공선택 (4)학년 <input type="checkbox"/> 전공필수 ()학년 | | | | | |
| | 일반선택 | <input type="checkbox"/> 교직 <input type="checkbox"/> 자유선택 | | | 학부(과) | 경영학전공 | |
| 교과목 유형 | <input checked="" type="checkbox"/> 이론강의 <input type="checkbox"/> 실험·실습·실기 <input type="checkbox"/> 이론·실습병행 <input type="checkbox"/> 패스 <input type="checkbox"/> 팀티칭 | | | | | | |
| | 학문특성 | | | 기타특성 | | S러닝 | |
| 교수학습 방법 | 표준 교과목운영 기준 | | 학생 자기주도식 수업운영 | | | 현장 연계 방법 | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input checked="" type="checkbox"/> 발표 <input checked="" type="checkbox"/> 토론·토의 <input type="checkbox"/> 협력학습 <input type="checkbox"/> 문제기반학습 | | <input checked="" type="checkbox"/> 문제기반학습(PBL) <input type="checkbox"/> 프로젝트기반학습(PBL) <input type="checkbox"/> 플립러닝 <input type="checkbox"/> K-MOOC <input checked="" type="checkbox"/> 팀 기반학습(TBL) <input type="checkbox"/> 블랜디드러닝 <input type="checkbox"/> 캡스톤 디자인 | | | <input type="checkbox"/> 현장전문가초청 <input type="checkbox"/> 현장탐방 <input checked="" type="checkbox"/> 기타 | |
| 전공능력 | MCR-K, MCR-S, MCR-A, EA-K, EA-S, EA-A | | | 성적평가기준 | 상대평가 유형 2 | | |
| 연락처 | 연구실 | | | | | | |
| | E-Mail | | | | | | |
| | 휴대전화 | | | | | | |
| | 면담가능시간 | 화요일 오후2~8시, 수요일 오후2~8시 | | | | | |
| | 연구일 | 요일 | | | | | |
| | 관리부서 | | | | | | |
| 교육과정 참고사항 | 선수과목 | 마케팅관리, 생산운영관리 | | | | | |
| | 관련기초과목 | 경영학의 이해 | | | | | |
| | 동시수강관련과목 | 서비스 마케팅 | | | | | |
| | 관련고급과목 | 서비스 공학 | | | | | |
| 교과목 개요 | 1. 서비스산업의 문제해결을 위해 연구과제 및 학습계획을 수립한다. 2. 서비스경영의 연구과제에 대한 이해를 바탕으로 자료수집 및 분석을 수행한다. 3. 서비스 분야 학습계획에 따른 연구 자료수집 및 분석, 결과해석의 절차를 수행하여 결과보고서를 작성한다. | | | | | | |
| 교과목 운영 | 수업목표 | 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. | | | | | |
| | 교수학습 세부운영 방법 | 기본 개념과 원리는 강의를 통하여 학습하고, 연습문제, 사례연구, 참고도서 등에 대해서는 토론 및 과제물을 통해 학습한다. | | | | | |
| | 수업운영 방식 | - | | | | | |
| 평가방법 | 중간고사 | 기말고사 | 출석 | 과제 | 퀴즈 | 토론 | 기타 |
| | 30 | 30 | 10 | 15 | 10 | 5 | 0 |
| | 과제/퀴즈/토론/기타 문제 및 주제 | | | 1. 과제1: 과거, 현재, 미래의 서비스 관련 직업을 찾아보고 설명하기 2. 과제2: 공유경제 및 구독경제의 현황을 파악하고 설명하기 3. 과제3: 서비스 대기시간을 측정하고 심리적 경제적 가치를 파악하기 4. 과제4: 서비스 우수기업 사례분석 5. 토론1: 서비스 품질 경험사례를 제시하고 설명하기 6. 토론2: 노쇼(예약부도)의 문제점 파악 및 수율관리 사례연구 | | | |

| | | |
|----------------|------------------|--|
| 교 재 | 주교재 (저자, 출판사) | 서비스경영 TOS(최병돈외6인, 한경사, McGraw Hill, 9판) |
| | 부교재 (저자, 출판사) | 1. 서비스사이언스(서비스사이언스연구회, 매일경제신문사) 2. 서비스경영론 3. Service Management(Fitzsimmonds \$ Fitzsimmonds) 4. Service Management & Operations(Hakserver et al.) 5. Service Operations Management(Schmenner) |
| 장애학생 수업지원안내 | 시험시간 조정여부 | <input type="checkbox"/> 최소 1.5배(저시력, 뇌병변, 기타) <input type="checkbox"/> 최소 1.7배(맹인학생) |
| | 지원 사항 | <input type="checkbox"/> 시험대필 제공여부 <input type="checkbox"/> 시험문제 점역지원 여부 <input type="checkbox"/> 확대문자 시험지 제공 |
| | 기타 | |

| 강좌내용 | | | | | |
|------|-------------------|------------|--------|------------------|------------|
| 주차 | 학습주제 | 수업장식/이용기자재 | 교수학습자료 | 과제 | 수업운영 방식 |
| 1 | 서비스 이코노미 | 동영상 강의 | 보조영상 | 서비스직업 | - |
| 2 | 서비스 전략 | 동영상 강의 | 보조영상 | 경험경제(공유경제, 구독경제) | - |
| 3 | 신서비스 개발 | 동영상 강의 | 보조영상 | (서비스청사진) | - |
| 4 | 서비스 접점 | 동영상 강의 | 보조영상 | (서비스접점) 퀴즈 | - |
| 5 | 서비스 지원설비와 프로세스 흐름 | 동영상 강의 | 보조영상 | (서비스 스케이프) 토론 | - |
| 6 | 서비스 품질 | 동영상 강의 | 보조영상 | 서비스 품질 경험사례 | - |
| 7 | 프로세스 개선 도구 | 동영상 강의 | 보조영상 | (프로세스 개선 사례) | - |
| 8 | 중간고사 | 시험 | 보조영상 | 질의응답 | - |
| 9 | 서비스의 입지 | 동영상 강의 | 보조영상 | (서비스 입지) | - |
| 10 | 서비스 공급관리 | 동영상 강의 | 보조영상 | (소셜미디어) 토론 | - |
| 11 | 서비스의 글로벌화 | 동영상 강의 | 보조영상 | (글로벌 서비스 사례) 퀴즈 | - |
| 12 | 서비스 능력과 수요의 관리 | 동영상 강의 | 보조영상 | 노쇼와 수율관리 | - |
| 13 | 대기행렬관리, 대기행렬모형 | 동영상 강의 | 보조영상 | 대기행렬과 대기시간 | - |
| 14 | 서비스 산업에서의 재고관리 | 동영상 강의 | 보조영상 | (서비스 우수기업 사례) | - |
| 15 | 기말고사 | 시험 | 보조영상 | 질의응답 | - |

□ 전공능력

○ 과목명 : 서비스경영

○ 전공능력 : MCR-K, MCR-S, MCR-A, EA-K, EA-S, EA-A

| 전공능력 | 전공 능력 코드 | 내용 | KSA | 설명 | 코드 | 역량 여부 |
|----------------|----------------|----|-----|----|----|----------|
| 조회된 데이터가 없습니다. | | | | | | |