

* 교재가 없을 시엔 교재란에 '교재없음'을 입력하십시오.

| | | | |
|-------------------------------|-----------|--------|-----------|
| 과목명 | 서비스마케팅 | 학수번호 | 037211-81 |
| 학점/시간 | 3/12 | 이수학년 | 1-5 |
| 수업시간/강의 | | | |
| 외국어강의 | | 평가유형 | 등급 |
| 선수과목 | | 강조홈페이지 | |
| 면담시간 (Office Hour) (필수) | 매일 강의시간 후 | | |

| 담당교수 | |
|------|--------|
| 성명 | 류선호 |
| 연구실 | |
| | 전화 |
| | E-mail |
| | 홈페이지 |

1.교과목개요(필수)

고객과의 상호작용을 통해 고객의 문제를 해결해 주는 일련의 활동이라 정의할 수 있는 서비스에 대해 서비스 마케팅의 개념, 상황분석과 포지셔닝, 서비스 마케팅 믹스 그리고 서비스 마케팅의 전략적 이슈 등을 살펴보기로 한다.

※ 교과목 내용과 특성에 대하여 기술한다.

2.수업목표(필수)

서비스는 제품과 같은 면에서 차이가 있기 때문에 서비스의 마케팅에 대한 개념, 서비스마케팅믹스, 서비스마케팅의 전략적 이슈 등에 대해 이론적 학습을 이해하고, 갈수록 치열해 가는 경쟁현실에서 해쳐 나갈 수 있는 대응력과 현재의 마케팅 현실에 적합한 시장지향적 서비스 전략수립에 대해 이해를 하고, 서비스마케팅의 성공사례를 조사해서 발표하여 수업에 임하는 학생들과 공유하는 기회를 갖고자 한다.

※ 학습자가 이 수업을 통해서 성취해야 할 것을 구체적으로 기술한다.

지식, 이해, 적용, 분석, 종합, 평가의 영역에서 구체적으로 학생이 도달할 수 있도록 행동적 용어로 기술한다.

(예, 이론을 이해한다. 정의할 수 있다, 설명할 수 있다. 재인한다. 보고서를 작성한다, 적용한다, 비교한다, 개발한다, 설계한다, 판단한다, 창작한다 등)

3.국민핵심역량

| 인문역량 | 소통역량 | 글로벌역량 | 창의역량 | 전문역량 |
|------|------|-------|------|------|
| | | | | |

4.선수학습내용

| |
|--|
| |
|--|

※ 본 수업을 수강하기 전에 선수과목에서 이미 학습되어져야 할 내용이나 그 외에 수강에 요구되는 선수학습요소를 구체적으로 기술한다.

5.수업방법(필수) 수업방법 중 반드시 하나 이상 선택하셔야 합니다.

| 강의 | 토의/토론 | 실습/실습 | 현장학습 | 발표 | 창작 | 기타 |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 비고 | | | | | | |

6.평가방법 (필수) 평가방법의 합이 100%가 되도록 입력하셔야 합니다.(합계를 입력하실 필요는 없습니다.)

| 중간고사 | 시험 | | 수행과제 | | | 기타 | | 기타 |
|------|------|----|------|------|-----|-----|-------|----|
| | 기말고사 | 퀴즈 | 프로젝트 | 과제물 | 발표 | 출석 | 수업참여도 | |
| 30 % | 40 % | % | % | 15 % | 5 % | 8 % | 2 % | % |
| 비고 | | | | | | | | |

7. 수행 과제

| 과제유형 | 과제명 | 제출기한 |
|--------|----------------------|-----------|
| 20 과제물 | 서비스마케팅의 성공사례 조사 및 발표 | 다음 수업시간 전 |
| ----- | | |
| ----- | | |
| ----- | | |
| ----- | | |
| 비고 | | |

8. 교재

| 구분 | 도서명 | 저자 | 출판사 | 출판년도 | ISBN |
|-------|--------------------|------------------------------|--------------|-----------|----------------|
| 10 권 | 서비스마케팅 (필수) | 이유재 (필수) | 학현사 (필수) | 2015 (필수) | 978895853 (필수) |
| 20 권 | 서비스마케팅 | 강기두 | 북넷 | 2014 | 9788998581138 |
| 30 권 | Services Marketing | Valarie A. Zeithaml & Others | Mc Graw Hill | 2012 | 0071244964 |
| ----- | | | | | |
| ----- | | | | | |
| 비고 | | | | | |

9. 수업규정 또는 안내사항

강의시간 및 과제물 발표시간 엄수

주차별 수업계획

| 주차 | 수업내용 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
|-----|----------------------------|----|----------|
| 1주차 | 12/21 오리엔테이션, 교재 및 강의계획 설명 | 비고 | |
| | 12/23 서비스의 의의와 특성 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| | 12/25 공휴일 | 비고 | |
| | 12/28 서비스 마케팅의 기본적 이해 | 비고 | 팀별 과제 발표 |

| | | | | | |
|------|-------|--------------------------|--------------------|----|----------|
| 2 주차 | 12/30 | 수 내 업 수 (필수) | 상황분석과 포지셔닝 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| | 01/01 | 수 내 업 수 (필수) | 공유일 | 비고 | |
| 3 주차 | 01/04 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 상품관리 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| | 01/06 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 프로세스 관리 및 중간고사 | 비고 | |
| 4 주차 | 01/08 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 사람관리 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| | 01/11 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 물리적 증거관리 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| 5 주차 | 01/13 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 가격관리 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| | 01/15 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 촉진관리 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| 5 주차 | 01/18 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스 채널관리 | 비고 | 팀별 과제 발표 |
| | 01/20 | 수 내 업 수 (필수) | 서비스경쟁전략 및 기말고사 | 비고 | |