

확장강의계획서 (2015년도 1학기)

과목명	서비스기업운영관리론	과목번호	MGT4246-01
구분(학점)	3학점	수강대상	2~4학년
수업시간	화,목 15:00~16:15	강의실	

담당교수	성명: 서창적	홈페이지:
	장소: PA715 면담시간: 화,수,목 13:00~15:00	

1. SBS Mission
1) To provide outstanding education grounded in Jesuit tradition that cultivates students to become responsible leaders of the global business through a developed contribution to mankind, and 2) To create new knowledge necessary for advancement of the academic world by emphasizing top-quality scholarship and research.
2. SBS Vision
A Leading Business School in Asia
3. SBS Values and Related AoL Assessment Traits
G : Globalization(국제화) : AoL id#: 1-2 L : Leadership(지도력) : AoL id#: 2-2 E : Excellence(수월성) : AoL id#: 3-1, 3-3 E : Ethics(윤리성) : AoL id#: 4-1-b), 4-2-a)

I. 교과목 개요(Course Overview)

1. 수업개요	이 과목의 목적은 서비스 경영의 개념에 대한 이해를 돕고 서비스 비즈니스를 경영하는데 필요한 기법들을 습득하는데 있다. 제품의 제조와는 달리 서비스를 제공하는 조직들은 특별히 주목해야 할 독특한 특성을 갖는다. 가령 서비스는 무형이며, 서비스기업은 훨씬 더 인간 지향적이다. 일반적으로 고객들은 서비스과정에 참여하고, 흔히 종업원과 시설에 직접적인 상호작용을 갖는다. 또한 서비스 조직에서 생산기능은 마케팅기능과 분리할 수 없다. 이는 생산과 소비가 동시에 이루어지고, 서비스를 재고로 보유할 수 없기 때문이다. 수요의 변동 때문에 서비스제공자는 소멸성의 서비스 공급능력을 효과적으로 사용해야 한다. 따라서 본 과목은 서비스 조직이 탁월한 경쟁우위를 달성하도록 고객만족의 관점에서 통합적으로 서비스 운영관리를 학습한다. 즉 운영, 마케팅, 전략, 기술 그리고 조직의 이슈들을 통합적으로 다룬다. 또한 서비스운영기술(OT)과 정보통신기술
---------	---

(ICT)의 융합으로 고도로 차별화된 서비스 창출에 초점을 맞춘다. 탁월한 성과를 내는 서비스 조직은 단지 잘하는 경쟁자와는 다르게 경영한다.							
2. 선수학습내용							
이 과목의 선수학습내용은 없다.							
3. 수업방법 (%)							
강의	토의/토론	실험/실습	현장학습	개별/팀 별 발표	기타		
70%	20%	%	%	10%	%		
4. 평가방법 (%)							
중간고사	기말고사	퀴즈	발표	프로젝트	과제물	참여도	기타
33%	33%	%	4%	%	20%	10%	%

II. 교과목표(Course Objectives)

이 과목의 목표는 다음과 같다.

첫째, 서비스운영관리에 대한 기본적 관리이론의 이해를 돕는다.

둘째, 다양한 고객요구, 치열한 글로벌경쟁, 운영기술과 정보통신기술의 급속한 발전과 융합 등의 서비스기업 환경변화에 대응하는 시스템적 접근을 습득한다.

셋째, 서비스기업 현장의 실무적 지식과 안목을 넓힌다.

넷째, 이해하고 습득한 서비스운영관리 개념 및 기법을 현장에 적용하는 능력을 함양한다.

III. 수업운영방식(Course Format)

(* I -3의 수업방법의 구체적 설명)

수업은 강의식, 토의식 및 발표식으로 이루어진다.

서비스운영관리의 개념 및 관리기법에 대한 기본 이론에 대해서는 강의식으로 수업을 진행한다. 수업내용은 파워포인트의 파일로 작성된 후 빔 프로젝트를 이용하여 설명한다. 서비스현장의 생생한 적용에 대한 이해를 돕기 위해 동영상도 이용되기도 한다. 강의내용에 대한 질문 및 답변은 수업시간 중에 이루어지지만 사이버 캠퍼스, 이메일, 면담 등을 통해서도 활발히 이루어진다.

강의내용의 이해도를 높이기 위해 수강생들에게 질의하기도 하며 가끔씩 즉석 퀴즈를 내어 풀어보기도 한다. 특히 쟁점이 되는 주제라든지 최신 이슈에 대해서는 수강생들과 활발한 토의를 유도한다.

습득한 이론과 기법이 적용되는 실제 사례를 분석하여 발표함으로써 실무활용능력을 배양한다.

IV. 학습 및 평가활동(Course Requirements and Grading Criteria)

학습 효과를 높이기 위해 연습과 복습을 적극적으로 권장한다. 선행학습을 유도하기 위한 수단으로 퀴즈를 활용한다. 새로운 주제에 대해 관련 학습자료를 미리 읽어오게 하여 해당 주제에 대해 강의

와 토의 바로 전에 쉽게 답할 수 있는 간단한 퀴즈를 본다. 이 퀴즈는 단순히 선행학습을 유도하기 위한 수단이기 때문에 점수화하여 성적에 반영하지는 않는다. 다만 퀴즈의 동기부여를 위해 동점자 처리에 반영한다.

복습을 유도하는 수단으로 과제물을 부여한다. 한 학기동안 네 차례의 사례분석 과제물을 제출해야 한다. 사례분석을 통해 학습한 내용을 확실하게 이해하고 있는지를 검토한다. 과제물은 높은 비중으로 최종 성적에 반영된다.

한편 출결석은 참여도에 반영된다.

V. 수업규정(Course Policies)

사이버 캠퍼스를 다음과 같이 적극적으로 활용하니 자주 방문하여야 한다.

-강의자료 첨부, 과제물 제출여부, 시험점수, 공지사항, 질의응답 등

수업시간에 수강생들이 지켜야할 규정은 다음과 같다.

첫째, 가능하면 지각하지 말아야 한다. 퀴즈는 수업시작하자마자 보기 때문에 지각할 경우 퀴즈를 놓치게 된다.

둘째, 수업시간 중에 강의실 출입을 가능한 자제해야 한다.

셋째, 수업시간 중에 옆 사람과 잡담을 금한다. 다른 수강생들의 수업을 방해하기 때문이다.

넷째, 수업시간 중에 졸리면 강의실 뒤편으로 가 서서 수강하길 권장한다.

VI. 교재 및 참고문헌(Materials and References)

1. 주교재 : 유시정, 「서비스경영」, 법문사, 2014.

2. 부교재 : Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J. & Bordoloi, S. K., *Service Management- Operations, strategy, and Information Technology, 8th Edition*, McGraw-Hill/Irwin, 2014.

3. 참고문헌 : Johnston, R., Clark, G. & Shulver, M., *Service Operations Management- Improving Service Delivery, 4th Edition*, PEARSON, 2012.

VII. 주차별 강의계획(Course Schedule)

(* 추후 변경될 수 있음)

1 주차	학습목표	서비스의 본질을 설명할 수 있다. 서비스운영관리의 체계에 대해 설명할 수 있다.
	주요학습내용	서비스의 개요: 서비스가치와 패러다임의 변화, 서비스의 특징과 정의, 서비스운영관리의 체계
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제1장_서비스의 의의와 개념 유인물: 4차산업혁명이 시작됐다_기계가 소통하는 사이버물리시스템 주목하라
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
2 주차	학습목표	서비스운영전략의 개념을 설명할 수 있다.

		고객중심의 서비스혁신전략을 수립할 수 있다.
	주요 학습내용	서비스 운영전략: 서비스운영전략의 개념, 접근방법, 개발 및 전개, 고객중심혁신전략
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제2장_서비스 운영전략
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
3 주차	학습목표	서비스혁신의 개념을 설명할 수 있다. 서비스를 설계하고 개발할 수 있다.
	주요 학습내용	서비스의 설계와 개발: 서비스혁신, 서비스설계의 접근과 기법, 서비스설계와 개발과정에서의 관리적 고려사항
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제4장_서비스 설계와 개발
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
4 주차	학습목표	고객중심서비스혁신전략을 설명할 수 있다. 서비스운영전략을 분석하고 수립할 수 있다.
	주요 학습내용	고객중심서비스혁신전략의 요소
	수업방법	사례분석 및 발표 #1: 사우스웨스트 항공
	수업자료	유인물: 사우스웨스트 항공
	과제	사례를 읽고 분석하여 보고서를 제출한다.
5 주차	학습목표	서비스인카운터를 관리할 수 있다. 디커플링의 장단점을 설명할 수 있다.
	주요 학습내용	서비스인카운터의 의의, 서비스인카운터의 관리, 디커플링, 서비스인카운터와 고객관계관리
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제5장_서비스인카운터와 고객대기관리 (제1절, 제2절)
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
6 주차	학습목표	고객 대기행렬의 원리를 설명할 수 있다. 고객의 대기를 정량적, 정성적 기법을 활용하여 관리할 수 있다.
	주요 학습내용	고객의 대기관리, 대기행렬모형, 대기관리의 심리적 접근
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제5장_서비스인카운터와 고객대기관리 (제3절, 제4절)
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
7 주차	학습목표	서비스프로세스의 운영과 특징을 이해한다.

		서비스프로세스를 개선할 수 있다.
	주요학습내용	서비스프로세스의 유형, 운영 및 특징, 설비배치, 운영기술과 개선
	수업방법	강의 및 토의, 사례분석 및 발표 #2: 100 Yen Sushi House
	수업자료	「서비스경영」: 제6장_서비스 프로세스의 배치와 운영, 유인물: 100 Yen Sushi House
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다. 사례를 읽고 분석하여 보고서를 제출한다.
8 주차	시험	중간시험
	범위	교재 제1장~제7장 (단, 제3장 제외)
	방법	Closed-book, Closed-note
9 주차	학습목표	서비스공급능력의 주요개념을 설명할 수 있다. 서비스공급능력전략을 수립할 수 있다.
	주요학습내용	서비스공급능력관리의 의의, 서비스공급능력의 결정, 서비스공급능력전략의 개발
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제7장_서비스공급능력관리
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
10 주차	학습목표	서비스품질의 중요성을 설명할 수 있다. 서비스품질을 측정할 수 있다.
	주요학습내용	서비스품질의 중요성, 정의 및 차원, 서비스품질의 갭(gap)모형, 서비스품질의 측정: SERVQUAL, SERVPERF, 서비스품질의 설계와 개선
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제8장_서비스품질의 측정과 품질경영 (제1절, 제2절, 제3절)
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
11 주차	학습목표	서비스품질경영과 서비스이식사슬을 이해한다. 서비스실패와 회복을 효율적으로 관리하는 방법을 습득한다.
	주요학습내용	서비스품질경영의 전개, 서비스이식사슬모형, 고객만족경영, 서비스실패와 회복
	수업방법	강의 및 토의, 사례분석 및 발표 #3: The Complaint Letter
	수업자료	「서비스경영」: 제8장_서비스품질의 측정과 품질경영 (제4절, 제5절) 유인물: The Complaint Letter
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다. 사례를 읽고 분석하여 보고서를 제출한다.
12 주차	학습목표	서비스시설의 입지선정절차를 설명할 수 있다. 서비스시설의 입지결정방법을 적용할 수 있다.
	주요학습내용	서비스시설의 입지선정절차, 입지요인, 입지 결정방법, 입지의 특징과 경향

	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제10장_서비스시설의 입지선정 (제2절)
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
13 주차	학습목표	서비스인적자원의 중요성을 설명할 수 있다. 서비스조직 활성화를 추진할 수 있다.
	주요학습내용	서비스인적자원관리의 의의, 서비스인적자원관리의 전개, 서비스조직 활성화
	수업방법	강의 및 토의
	수업자료	「서비스경영」: 제11장_서비스인적자원관리와 조직 활성화
	과제	수업자료를 읽고 정리해온다.
14 주차	학습목표	서비스와 IT의 융합을 이해한다. 서비스의 mass customization 접근방법을 습득할 수 있다.
	주요학습내용	서비스경영의 체계, 서비스의 3단계, 권한위임, 대량 개별맞춤형 서비스
	수업방법	사례분석 및 발표 #4: 리츠칼튼호텔
	수업자료	유인물: 리츠칼튼호텔
	과제	사례를 읽고 분석하여 보고서를 제출한다.
15 주차	학습목표	총정리
	주요학습내용	연습문제 풀이
	수업방법	질의 및 응답
	수업자료	연습문제
	과제	연습문제를 풀어 정리해온다.
16 주차	시험	기말시험
	범위	교재 제7장, 제8장, 제10장, 제11장
	방법	Closed-book, Closed-note

과목 사례 (Case Study)	1. 사우스웨스트항공 2. 100 Yen Sushi House 3. The Complaint Letter 4. 리츠칼튼호텔
수업의 질보증 (AoL)	We will use a mixture of lectures, cases and in-class exercises to develop a richer understanding of the material. Naturally, for this to work, the students must be prepared for and actively engaged in the discussion. Successful Assurance of learning for this course is accomplished by mutual

understanding and cooperation of the instructor and students. Students should follow above-mentioned study procedures and take homework and exams to accomplish excellence in learning the required subject matters.

The exams can consist of multiple choice, and homework are your best study guide for the exams.

My course will be evaluated by you at least once per semester. All students and I are responsible for making this class better. Your teaching evaluation will be helpful to improve my courses. The evaluation items include teaching materials, speed of schedule, satisfaction with instruction and instructor, etc.

VIII. 참고사항(Special Accommodations)

장애(시각, 청각, 지체장애 등) 학생에 대하여서는 좌석 우선배정 / 평가시 시험시간 연장 등의 지원이 가능하다.

IX. 기타

한 학기동안 수업과 관련하여 다음 사항을 지켜나갈 것입니다.

첫째, 가능한 수업시간의 시작과 종료를 정확하게 지킬 것입니다.

둘째, 성적은 평가방법에 따라 공정하고 객관적으로 부여할 것입니다.

셋째, 학생들의 질문을 적극적으로 장려할 것입니다.

넷째, 토의와 발표가 활발하게 진행될 수 있도록 독려할 것입니다.