

2016학년도 1학기 수업계획서



교과목	과목명	서비스운영관리	학수번호	164275	분반	03
	이수구분	선전	학점	3.0	시간	이론 : 3.00 / 실습 : 0.00
	인증구분		교재명	서비스시스템 운영관리(김병태, 김용철, 나상균, 서태정), 대경, 2014		
주 수강대상	3,4학년 전공 학부생, 경영학부 부전공, 경영학부 복수전공, 기타		강의요일/시간	화2목12		
			강의실	새천435(새천년관402강의실)		
담당교수	성명	정호일				
	소속	경영대학 경영학부				
	연락처	전화		연구실		
		휴대폰		Email		
	면담가능요일/시간					

교과목 기본정보

선수과목 또는 선수학습	경영학원론	이수체계도의 선수과목	
교과목 성격	<p>서비스는 시대의변화에 따라 최근 경제의 이동은 제조업에서 서비스산업으로 대 이동하고 있는 추세로 서비스 산업은 기업이나 국가의 경쟁력과 국민생활수준 향상에 열쇠가 되며, 삶의 질의 향상과 정신적 만족 서비스 산업의 부상으로 경제활동의 중추가 되고 있어 기업의 경쟁력 향상의 핵심적 활동이 되고 있다. 따라서 본 교과목은 첫째, 서비스 경영의 미래와 서비스 전략, 서비스 시스템 설계, 서비스 입지 선정 및 설비 체계를 설명한다.</p> <p>둘째, 서비스 품질관리 방법과 서비스 품질 보증, 서비스 예절과 서비스 수요예측, 통계적 예측 방법을 핵심 주제로 설명한다.</p> <p>셋째, 서비스 경영 성과를 측정하고 서비스 스테이션에서 대기하는 대기고객 모형을 분석하고 대기고객 관리 기법과 서비스 마케팅 방법을 설명한다.</p> <p>넷째, 고객감동 경영과 서비스 자재관리 그리고 서비스 경영에서 나타나는 문제를 해결하기 위한 서비스 혁신과 윤리경영에 대하여 설명한다.</p>		
교과목 목표	<p>본 교과목은 미래의 경영자가 서비스 환경의 변화에 유연하게 적응할 수 있는 서비스운영시스템을 구축하고 효율적인 서비스 경영전략을 수립함으로써 서비스 시스템을 효율적으로 운영하는 기법을 학습한다.</p> <p>본 교과목을 통하여 서비스 경영에서 발생하는 제반의 관리 기법을 깊이 이해할 수 있으며, 이에 대한 응용력과 창의력을 배양할 수 있다. 또한, 서비스 기업 현장에 필요한 실무와 이론을 학습한다.</p> <p>본 교과목은 국내외 우수기업의 사례를 중심으로 이론과 실무를 접목하여 사례를 분석함으로써 좀 더 쉽게 접근이 가능하도록 흥미를 유발할 수 있으며, 단순 제반 이론 설명에 그치지 않고 다양한 서비스 현장의 사례를 접목하여 서비스 현장에서 실무적용이 가능한 학습내용으로 강의함으로써 수강생의 이론적 능력배양과 응용</p>		

	<p>력을 최대한 키우는데 수업의 목표를 둔다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전문지식(전공지식에 대한 이해능력) 40%: 중간 20%, 기말 20% - 윤리공공(가치관정립) 10%: 출석 10% - 실천자질(전공지식 응용능력) 20%: 중간 10%, 기말 10% - 실천자질(리더십, 팀워크 등을 통한 능동적 사고/참여능력) 10%: 팀활동 10% - 의사소통(개념/사고 전달능력(보고서 등) 10%: 과제 10% - 의사소통(개념/사고 전달능력(발표 등) 10%: 발표 10% 																				
활용기자재	<p>유인물 LCD프 컴퓨터 전자철 기타 로젝트 노트북 판</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>																				
수업방법	<p>강의식 토론식 세미나 실험실 인터넷 인터넷 기타 식 식 습식 전용 병행</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>																				
성적평가방법(%)	<p>중간(수시)/기말 출석 및 과제 기타평가도구(20%) 고사</p> <table border="1"> <tr> <td>중간</td> <td>기말</td> <td>출석</td> <td>과제</td> <td>발표</td> <td>토론</td> <td>퀴즈</td> <td>팀활동</td> <td>태도</td> <td>기타</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>30</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>	중간	기말	출석	과제	발표	토론	퀴즈	팀활동	태도	기타	30	30	10	10	10	0	0	10	0	0
중간	기말	출석	과제	발표	토론	퀴즈	팀활동	태도	기타												
30	30	10	10	10	0	0	10	0	0												
참고도서	<p>서비스 경영(임종만 외), 무역경영사, 2004. 서비스 6시그마(안영진), 박영사, 2008.</p>																				
유의사항	<p>발표는 개인별 또는 팀을 구성하여 발표하되 전원 참여를 원칙으로 한다. 보고서는 출처를 기재하고 보고서 작성 기준을 준수한다. 출결은 매 시간확인하며, 1회결석시 감점하되 4회 이상 결석시 F 처리한다.</p>																				

교과목 학습성과

학습성과(PO)	학습성과 중요도	교과목 학습성과 내용
14. 전공지식에 대한 이해능력(AOL)	상(●)	서비스의 기본정의를 이해한다.
19. 가치관정립(AOL)	중(●)	적극적인 수업참여를 통하여 본 과목에 대한 이해도를 증진시키며 자기 관리 능력을 향상 시킨다.
23. 리더십, 팀워크 등을 통한 능동적 사고/참여능력(AOL)	중(●)	조별 발표시 부여된 역할을 충실히 이행하여 팀별과제의 해결에 기여할 수 있다.
27. 개념/사고 정리 능력(보고서 등)(AOL)	중(●)	부여된 과제를 이해할 수 있으며 해결대안을 일목요연하게 정리할 수 있다.

주별 세부내용

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
1	강의계획서 설명 서비스 경영 개요 서비스 경	* 학습목표 - 서비스 경영의 출현 서비스 운	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론		교재물 강의 계획서, 교재 유인물 _____ 기타물 _____

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
	영의 현재와 미래	영의 중요성을 설명하고 서비스의 특성과 서비스 분류 기준을 소개한다. 서비스 기업의 경쟁우위를 달성하기 위한 서비스 시스템을 학습한다. * 학습내용 - 강의 방법, 강의 내용, 시험, 보고서 등 강의에 필요한 내용을 설명 - 서비스 산업의 부상 이유, 중요성을 설명 - 서비스의 특성과 분류기준을 설명	<input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		
2	서비스 전략	* 학습목표 - 서비스 전략과 기업의 전략을 연계하여 고객 확보 전략을 학습한다. * 학습 내용 - 서비스 경쟁환경, 고객 확보 전략, 본원적 경쟁 전략과 서비스 경쟁우위를 학습한다. - 국제문화와 경영전략으로 서비스 기업의 국제화와 문화 환경의 차이, 다국적 기업의 경영 활동을 학습한다.	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 2 장</u> _____ 유인물 _____ 기타물 _____
3	서비스 시스템 설계	* 학습목표 - 서비스 시스템 설계와 관련된 개념 및	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론		교재물 <u>교재 3 장</u> _____ 유인물 _____ 기타물 _____

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
		기법을 학습한다. * 학습내용 - 서비스 디자인 절차를 이해 - 대량생산 방식의 서비스 디자인 방법 설명 - 서비스 프로세스 디자인 방법을 이해 - 서비스 청사진 작성법을 이해한다.	<input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		
4	서비스 설비 및 입지 선정	* 학습목표 - 서비스 설비 및 입지 선정과 관련된 개념과 기법을 학습한다. * 학습내용 - 서비스 지원설비를 이해 - 서비스 설비의 설치 및 배치 방법을 이해 - 서비스 입지 선정 방법을 이해	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____	* 서비스 기업 서비스 전략 수립 - 사례기업을 정하여 각조별로 기업을 선정하여 서비스전력을 수립한다. 제출일자: 3/29까지 - ppt 4~10장	교재물 <u>교재4장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
5	서비스 품질	* 학습목표 서비스 품질 측정 방법과 서비스 품질 보증 방법을 학습한다. * 학습내용 - 서비스 품질 측정 방법을 이해 - 서비스 품질 보증 방법을 설명 - 서비스 실패 사례와 서비스 실패 회복 방법을 이해한다.	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input checked="" type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재5장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
6	서비스 예절	* 학습목표 - 서비스 예절을 이	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input checked="" type="checkbox"/> 토론	* 사례 학습 서비스 예절 사례학	

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
		해하고 서비스점점에서의 행동을 학습한다. *학습내용 -. 서비스 예절을 이해 -. 서비스 점점에서의 직원행동을 설명 -. 서비스 직원의 선발방법을 이해 -. 고객 유형과 서비스 점점의 지배를 이해한다.	<input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____	습(대한항공, 아시아나항공 등 항공사 예절) *사례학습 서비스 품질경영 성공 사례와 실패회복 사례를 학습(중국진출기업 사례, 이케아 전략 등)	교재물 <u>교재 6 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
7	서비스 수요와 공급	*학습목표 -. 서비스 수요를 이해하고 공급사슬관리 방법을 학습한다. *학습내용 -. 서비스 수요 창출 방법과 인프라구축방법을 이해 -. 공급전략과 공급사슬관리를 이해 -. 서비스 공급사슬관리를 이해 -. 서비스 구매의사결정에 미치는 영향을 이해한다. *사례학습 -. 서비스 공급사슬 전략 사례 학습(월마트 전략, 삼성전자 등) * 강의 범위 -. 제 7 장	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 7 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
8	중간고사	강의시간에 중간고사 범위 안내	<input type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 _____ 유인물 _____ 기타물 _____
9	통계적 수요예측 및	*학습목표 -. 과학적			

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
	서비스 경영 성과 측정	수요 예측 기법 및 서비스 성과를 측정하는 방법에 대하여 학습한다. *학습내용 - 통계적 수요예측 방법을 이해 - 정성적 수요예측 방법을 이해 - 시계열 분석 방법을 이해 - 인과 모형을 이해 - 서비스 성과 측정 방법을 이해 - 품질 혁신 효과 측정 방법을 이해 - 품질 경영 모형을 이해한다. *사례 학습 서비스 성과와 관련된 사례 학습(서비스 대상 수상 기업, 말콤 볼드리지 수상 기업 등) * 강의 범위 - 제 8,9 장	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 8. 9장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
10	대기행렬	*학습목표 - 서비스 스테이션에서 대기하는 고객을 만족시키는 방법을 학습한다. *학습내용 - 대기행렬 시스템을 이해 - 대기 시간관리를 이해 - 대기행렬 모형을 이해한다. *사례 학습 대기행렬과 관련된 사례 학습(이	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 10 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
		랜드, 에버랜드 등) * 강의 범위 -. 제 10 장			
11	서비스 마케팅	*학습목표 -. 서비스 마케팅 전략과 인터넷 마케팅, 감성적 마케팅을 학습한다. *학습내용 -. 서비스 마케팅 시스템을 이해 -. 인터넷 마케팅을 이해 -. 감성 마케팅을 이해한다. *사례 학습 -. 서비스 마케팅 성공 및 실패 사례 학습 (이마트 전략, 현대자동차 서비스 등) * 강의 범위 -. 제 11 장	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 11 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
12	고객 감동 경영	*학습목표 -. 고객의 요구사항을 분석하고 고객감동 전략을 학습한다. *학습내용 -. 고객의 욕구를 이해 -. 고객감동 운영원칙을 이해 -. 고객 감동 전략을 이해 -. 고객감동 추진절차를 이해 -. 고객의 소리를 이해한다. *사례 학습 -. 고객감동 성공 사례 학습 (IBM, SK 텔리콤 등) * 강의 범위	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input checked="" type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____	고객 감동 성공 사례, 1개기업을 선정하여 분석 한다 -. 팀 프로젝트 발표	교재물 <u>교재 12 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
		위 -. 제 12 장			
13	서비스 자재관리	*학습목표 서비스 자재관리 및 구매관리 방법을 학습한다. -. 서비스 자재 관리 기법을 이해 -. 재고관리 방법을 설명 -. 구매관리 기법을 설명 -. 창고관리 방법을 이해한다. *사례 학습 월마트 자재공급 전략, JIT 기법 등) * 강의 범위 -. 제 13 장	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 13 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
14	서비스 혁신	*학습 목표 -. 서비스 혁신을 통하여 서비스 개선방법을 학습한다. *학습 내용 -. 서비스 혁신 전략 방향을 이해 -. 서비스 혁신 추진 절차를 이해한다. *사례 학습 -. 혁신적 서비스 개선을 통하여 성공한 기업의 사례를 학습 (삼원정공 등) * 강의 범위 -. 제 14 장	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input checked="" type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____	혁신으로 성공한 1개 기업을 선정하여 성공 사례를 분석한다 -. 팀 프로젝트 발표	교재물 <u>교재 14 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____
15	서비스 윤리 경영	*학습목표 -. 윤리경영의 필요성과 국제윤리기준을 학습한다. *학습내용 -. 서비스	<input checked="" type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 <u>교재 15 장</u> 유인물 _____ 기타물 _____

주차	학습주제	학습내용	강의방법	과제	학습자료
		기업의 윤리 경영을 이해 - 기업윤리와 정보윤리를 이해 - 제조물 책임법을 이해 한다.			
16	기말고사		<input type="checkbox"/> 강의 <input type="checkbox"/> 토론 <input type="checkbox"/> 실험실습 <input type="checkbox"/> 기타 _____		교재물 _____ 유인물 _____ 기타물 _____