



강 의 계 획 서(Syllabus)

2016 년도 1 학기

2018년 7월 23일 월요일

교과목명	비즈니스 도구의 이해와 활용	담당교수명	김연성
학수번호	GEG3058-002 학점:3.0	교과목영문명	Understanding Biz Tool for Practical Use
강의시간표	웹강의	강좌평가방법	상대평가
기타정보			
핵심역량			

<p>교수프로필 (자세히보기)</p>	<p><학력> 서울대학교 경영학과 졸업(1986) 경영학학사, 서울대학교 대학원 경영학과 석사과정 졸업(1989) 경영학석사, 서울대학교 대학원 경영학과 박사과정 졸업(1997) 경영학박사, 인하대학교 대학원 융합고학전공 석사과정 졸업(2013) 문학석사</p> <p><경력> 인하대학교 경영학과 교수(2001-현재), 한국연구재단 사회과학단 전문위원(2014-2016), 한국품질경영학회 차기회장(2018-2019), 서비스디자인연구회 회장(2015-2017), 한국생산관리학회, 한국상품학회 부회장(2014-2016), 한국전력공사, 유한킴벌리, 한국수자원공사, 한국산업단지공단 등 자문(2015-현재), 행정자치부 정부3.0민간자문단 자문위원(2013-2016), 인하대학교 기획처장(2013), 연구처장 겸 산학협력단장(2012), OBS 경인TV “이슈추적10”, “기업프로젝트” MC(2009-2010), 인천 테크노파크 전략기술기획단 자문교수(2009-2010), 미국 남가주대학교(USC) 경영대학원 초빙교수(2007), 국민은행경제연구소 중소기업연구실 실장(1997-1998)</p> <p><주요 연구 실적> 20여 권의 저술 : 서비스코어 11, 생산운영관리, 지속가능시대의 서비스경영, 물류학원론, CEO를 위한 식스시그마 경영, 경영품질의 세계 기준 말콤 볼드리지, 말콤 볼드리지 성공법칙, 평가의 기술, 서비스수익모델, 수익지대, 마이클 포터의 경쟁론 등 / 40여 편의 공인 학술지 논문 : 품질경영학회지, 서비스경영학회지, 경영공학회지, 상품학연구, 경영과학회지, 생산성논집, 경영정보연구, Information, International Journal of Software Engineering and Its Applications, Advanced Science and Technology Letters, The Asian Journal on Quality, Review of Business Research, International Journal of u- and e- Service, Science and Technology 등</p> <p><연락처> 이메일 : keziah@inha.ac.kr</p>
강의목표	<ul style="list-style-type: none"> ● 공사기업 및 다양한 조직에서 의사결정을 수행하는데에 실무적인 도움을 줄 수 있는 비즈니스 도구 상자(Biz Tool Box)를 선별하여 강의하여, 의사결정의 효율성 및 효과성 제고는 물론 일상생활의 의사결정력 제고에 기여 ● 수강생들에게 다음의 5단계 접근을 통해, 본 강의를 위해 선정한 “비즈니스 도구 베스트 15(15주차 강의에 각각 1개 도구 배정)”를 마스터하고 활용 역량 습득하도록 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 발견(Discover) : 현실의 문제 발견하기 - 정의(Define) : 발견한 문제에 대한 명확한 정의 내리기 - 개발(Develop) : 그 문제의 해결 방안을 강구하기 - 수행(Deliver) : 해결 방안을 전달하기 - 응용(Derivative) : 지속적인 개선과 전파하기
강의개요	<ul style="list-style-type: none"> ● 본 강좌에서 소개하는 도구들은 한 세기 전에 나온 고전적인 도구에서부터 최근에 유행하는 도구에 이르기까지 다양한 비즈니스 도구가 있으며, 대개는 경영학자와 경영 컨설턴트가 비즈니스를 분석하는 도구로 제시한 것들임 ● 다양한 도구 중에서 비즈니스 의사결정에 도움이 되는 베스트 15 도구를 선별하여 업무상의 성과(performance)와 생산성(productivity)을 눈에 띄게 향상시키는 사례를 제시하여 수강생의 이해를 돕고자 함 ● 조직(기업)의 창의성과 활성도를 높이고 당연한 각종 문제를 해결하는데 기여할 수 있는 방안에 대해 공부함
교재	
부교재및참고도서	
강의진행방식	<ul style="list-style-type: none"> ● 비즈니스 관련 의사결정의 수준과 품질을 제고하는데 실무적인 도움을 줄 수 있는 비즈니스 도구를 선별하고, 그 각각에 적절한 실제 비즈니스 활용 사례를 설명하여, 비즈니스 성과의 향상 및 개인의 문제해결 역량의 강화에 기여 ● 본 강의에서 제공할 비즈니스 도구를 이해하고 그 활용 방안과 절차에 대해 가시적으로 이해할 수 있도록 가이드 하고, 개인의 역량 제고를 통해 조직(기업, 기관 등)의 성과 달성에 기여할 수 있도록 하여, 점차 복잡해지고 다양해지는 비즈니스 세계의 현실적인 문제점에 대한 해결 방안을 제시
수강시유의사항	<ul style="list-style-type: none"> ● 비즈니스 도구에 대한 이해를 높이기 위해서 수강생 각자는 관심 산업 또는 기업을 선정하여 관심을 기울일 필요가 있겠음
공학인증관련	

특별지원관련	장애학생의 원활한 수강을 위하여 지원이 필요한 경우 담당교원 및 장애학생지원센터(☎860-7067)와 사전에 협의할 수 있습니다.						
Office Hour (상담시간)	매주 월요일 1시-3시						
상호작용전략 (LMS활용)							
e-learning 중간고사유형	OFFLINE시험적용						
평 가 기 준							
중간고사	기말고사	출석	과제	퀴즈	토론	기타	계
30 %	40 %	10 %	20 %	0 %	0 %	0 %	100 %

강 의 진 행 계 획 서			
주 차	구분	내 용	강의방식
1	강의주제	강의 개요 : Biz Tool Intro	
	강의내용	1교시 : 강의 개요 및 강의 진행 포맷 설명 2교시 : 비즈니스 도구의 이해 3교시 : 비즈니스 도구 활용의 혜택	
	시험및과제		
2	강의주제	CRT(현상분석도)	
	강의내용	1교시 : 먼저 문제를 알아야 답이 보인다 - CRT(현상분석도) 2교시 : 문제의 발견과 해결책의 제시 3교시 : 문제 발견력과 문제 해결력의 강화 방안	
	시험및과제		
3	강의주제	앤소프 매트릭스	
	강의내용	1교시 : 신규냐 기존이나 성장의 방향을 찾아서 - 앤소프 매트릭스 2교시 : 신성장 동력과 기존 경쟁력 강화의 갈림길 3교시 : 두산중공업의 전략적 선택	
	시험및과제		
4	강의주제	상황레이더	
	강의내용	1교시 : 전략의 길잡이 – 상황레이더 (Contextual Radar) 2교시 : 경영의 4대 요소로 분석하기 3교시 : 딥 다이브(Dep Dive)의 사례	
	시험및과제		
5	강의주제	핵심주변도	
	강의내용	1교시 : 핵심과 주변의 아름다운 조화 – 핵심주변도 (Core & Adjacency Map) 2교시 : 중요한 것과 긴급한 것 3교시 : 후지필름의 연구개발 성공 사례	
	시험및과제		
6	강의주제	활동체계도	
	강의내용	1교시 : 독특이 전략이다 - "활동체계 엿보기" 2교시 : 사우스웨스트 항공사의 활동체계도 분석과 시사점 3교시 : 이케아(IKEA)와 전통 가구점의 비교	
	시험및과제		
7	강의주제	파레토분석과 이시카와도표	
	강의내용	1교시 : 2:8의 법칙 - 파레토분석 2교시 : 원인결과 분석 - 이시카와도표 분석 3교시 : 현장의 사례	
	시험및과제		
8	강의주제	서비스청사진	
	강의내용	1교시 : 고객의 동선을 혁신하라. - 서비스청사진 (Service Blueprint) 2교시 : 서비스의 가시화 방안과 현실 문제 해결 3교시 : 롯데백화점 청량리점의 변신 사례	
	시험및과제	중간고사 실시	

9	강의주제	고래곡선	
	강의내용	1교시 : 구별 후 관계 짓다 - "고객수익성 분석기법-고래곡선" 2교시 : 고객수익성 분석의 프레임워크 3교시 : 물류기업의 고객분석 사례	
	시험및과제		
10	강의주제	중요도-성과분석기법	
	강의내용	1교시 : 횡설수설을 가로세로로 그려내다 - "중요도-성과분석기법" 2교시 : 매트릭스 분석의 묘미 3교시 : 만족도와 중요도 분석 사례 (금융기관의 고객만족 분석)	
	시험및과제		
11	강의주제	갭(Gap) 분석	
	강의내용	1교시 : 틈(罅) 주지 말기 - 갭(Gap) 분석 2교시 : 기대와 경험의 갭 이해하기 3교시 : 레스토랑 서비스의 품질 갭 분석 사례	
	시험및과제		
12	강의주제	품질기능전개	
	강의내용	1교시 : 고객의 요구를 제품 특성에 반영하기 – 품질기능전개 (Quality Function Deployment) 2교시 : 신제품/신서비스 개발에 적용하기 3교시 : 자동차 부품의 개선 사례	
	시험및과제		
13	강의주제	스캬퍼(SCAMPER)	
	강의내용	1교시 : 현상 개선의 방법 - "스캬퍼(SCAMPER)" 2교시 : 하늘 아래 새 것 없다 3교시 : 미로의 클릿팻 (가습기)	
	시험및과제		
14	강의주제	창의적 도전	
	강의내용	1교시 : 뭔가 뻔까? 계속 할까? 아니면 바꿔 볼까? - 창의적 도전(ERA) 2교시 : 블루오션 전략의 비밀 3교시 : 피자가 피자가 아니다 (블레이즈 피자의 성공 사례)	
	시험및과제		
15	강의주제	상위 프로세스 맵	
	강의내용	1교시 : 프로세스의 핵심 투입과 산출을 규명하기 - 상위 프로세스 맵(SIPOC) 2교시 : 프로세스 분석에 솔루션을 찾아내다 3교시 : 강의 정리 및 마무리	
	시험및과제	기말고사 - 이러닝 시험 기간 중에 오프라인으로 실시 예정	
16	강의주제	보강실시, 기초교양필수 기말고사	
	강의내용		
	시험및과제		