

강의계획서

(공학교육인증과목과 일반교과 병용)

공학교육 인증구분	미 인증 (√)				
	인 증 ()	교과구분		선수권장 교과목	

교과목명	서비스운영관리	교과코드	20080114	이수 구분	전공선택
학 점	3	[설계학점 : 0]		주당 시수	이론(3.0) / 실기(0.0)
개설학년반	2학년 01 반	개설 학기	1학기	강의 시간	수9,토1,2
담당교원	심상오	상담 일시	사전 연락후 결정	연구실	전 화 : e-mail : @hanbat.ac.kr
담당조교	고한솔	상담 일시		사무실	전 화 : e-mail :

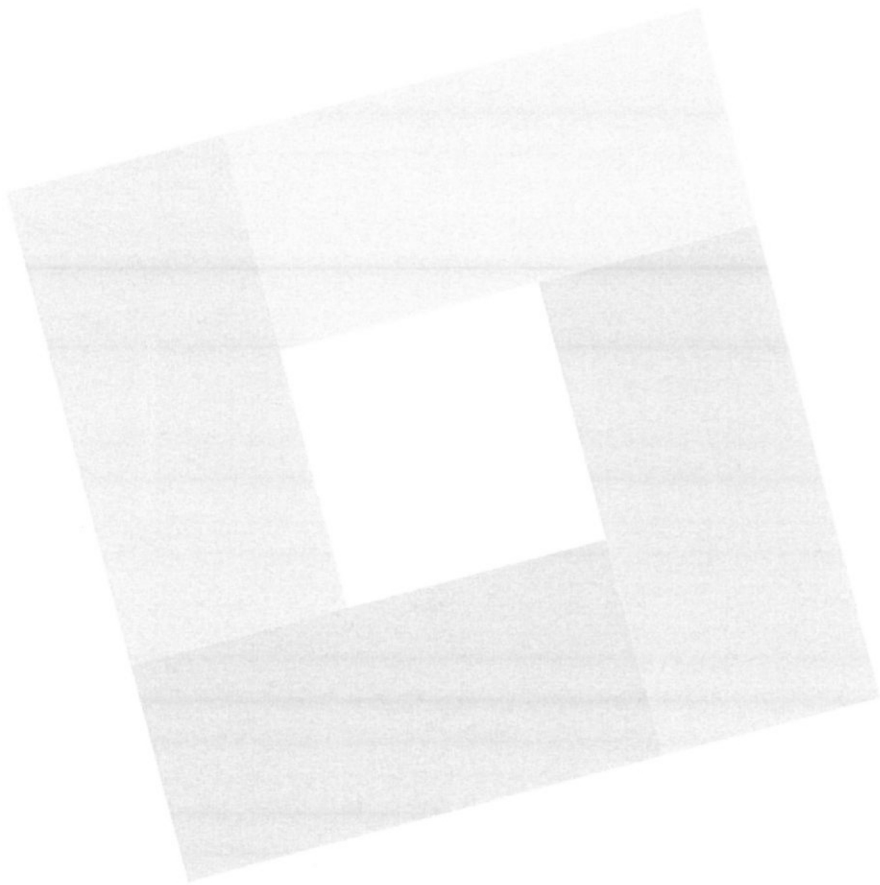
교과목의 개요	서비스 산업의 경쟁력이 국가 경쟁력과 국민 생활 수준 향상의 열쇠가 될 것이라는 것은 자명하다. 즉 서비스업의 효과적이고 능률적인 운영관리를 통한 서비스업 경쟁력 강화는 범국가적 과제가 아닐 수 없다. 이러한 사회적 시대적 요구에 부응하기 위한 서비스업의 운영지침을 이 과목을 통해 배우도록 한다. 하.. 이렇게 쓰고나니 뭔가 대단히 근엄하네요. 본 과목은 온라인 수업입니다. 따라서 학교 출석을 할 필요는 없겠습니다. 학교 OCW 사이트에서 매주 제공되는 동영상 강좌를 정해진 기간에 인터넷상에서 수강하시면 됩니다. 수업시간이 수요일 1시간, 토요일 2시간으로 지정한 이유는 다음과 같습니다. - 주중 수요일 1시간은 학기중 오프라인 모임이 필요할때 사용할 예정입니다. (학기초, 중간고사 이전 및 중간고사, 기말고사 이전 및 기말고사) - 온라인 수업 자체는 아무때나 수강 가능하지만 수강신청시 시간을 정해야 하기 때문에 주말 토요일 2시간으로 정하였습니다.
교과목의 교육목표	1. 경제패턴의 변화에 적응하고 국가와 기업의 경쟁력을 유지하기 위해 서비스기업을 이해하고, 경영능력을 확보하는데 목적을 둔다 2. 서비스 운영이라는 개념에 대해 이해하고 서비스 품질을 진단하고 향상시킬수 있는 방법들을 배운다 3. 서비스 제공시 고려해야 할 다양한 의사 결정 문제를 논리적으로 해결하는 방법을 이수한다. 4.

구 분	교 재 명	저 자	출판사	출판년도
교재	지속가능시대의 서비스 경영 (구버전: 스마트시대의 서비스 경영)	James A. Fitzsimmons 서비스 경영연구회 역	Mc GrawHill Korea	2014
비 고				

교육방법	강의(✓) 과제평가() 기타() 발표() 실험실습() 토의/토론(✓) 현장실습()
------	--

교육매체	Computer사용() Beam Project사용() OHP사용() VTR사용() 기타()
------	---

강의평가 방 식	정기평가(60 %), 출석평가(20 %), 과제평가(20 %), 기타평가(0 %)
장애 학생 지원 사항	



주별강의진행계획

(공학교육인증과목과 일반교과 병용)

주	강의내용	활용기자재	독서물, 과제, 기타
1	서비스 경영의 현재와 미래 하 겁나 거창하죠? 서비스 경영이라는게 무엇인지 배우게 됩니다.		
2	전략적 포지셔닝 서비스 산업이 성공하기 위한 전략중 하나인 전략적 포지셔닝에 대해 배웁니다. 마케팅 시간에도 배운 내용이기도 합니다.		
3	인터넷 전략 및 환경전략 요새 소셜이나 인터넷을 얘기안하면 장사가 안 될 지경입니다. 블로거도 있고. 소셜 마케팅..기타 등등.. 저도 전문가는 아니지만 함께 논의해 보아요.		
4	신서비스 개발 수많은 서비스 중에 우리가 성공할 만한 새로운 서비스는 무엇이 있을까요? 과거 '완전히 신선한데?' 이런 서비스도 레드오션이 되면 식상하죠. 새로운 서비스를 어떻게 개발한건지 고민해 봅시다		
5	서비스 경험 관리 골목식당에 백종원이 JMT 하면 벌떼같이 사람들이 줄서고 난리도 아니죠. 그리고 별그램에 JMT 이니 뭐니 하면서 평을 하죠. 이런걸 서비스 경험이라고 하는데 사장 입장에서 이걸 어떻게 관리할지 고민합니다.		
6	일선부서와 지원부서의 접점 주방장과 서빙하는 사람, 계산하는 사람, 그리고 손님 간의 각 접점에서의 서비스 포인트를 찾아 공부합니다.		
7	중간고사 30% 성적반영 수업 자체는 온라인으로 하지만 시험은 오프라인으로 진행할 예정입니다. 수요일 1시간짜리 수업에 볼 예정이니 준비 부탁드립니다.		
8	오프쇼어링과 아웃소싱 서비스 산업에서 하청을 줄지 우리가 알아서 처리할지 등을 고민하는 단원이네요.		
9	프로세스 분석 서비스를 개선하고자 할 때 무턱대고 하지는 않아요. 통상 아이디어를 얻어 어디에 적용할지 고민하게 되는데 그 전에 프로세스 분석이라는 것을 하게 됩니다. 프로세스 분석 하는 방법 등에 대해 배우게 됩니다.		

주	강의내용	활용기자재	독서물, 과제, 기타
10	서비스 품질 Service Quality 라고 해서 고객이 서비스를 받기 전과 받은 후의 차이를 비교해서 분석하는 방법입니다. 서비스 품질을 측정하고 높이기 위해 어떤 노력을 하고 있는지 살펴봅시다.		
11	수율관리 yield 수율이라고 합니다. 통상 제조업에서는 주어진 자원대비 만들어진 제품의 가치로 표현하기도 합니다. 서비스업도 다를바 없습니다. 우리에게 주어진 자원대비 고객의 수, 매출, 순익 등으로 표현하기도 하죠. 또는 항공사 좌석수, 호텔 빈방의 비율로도 표현하기도 하죠. 수율 관리를 위한 방법 등이 뭐가 있을까요?		
12	서비스 시설 입지 선정 처음 우리가 서비스업을 한다고 목이 좋은 곳을 찾아 다니기도 하죠. 입지 조건을 따지기 위한 여러가지 방법중 계량적인 방법에 대해 배울 예정입니다.		
13	대기시간 관리 맛집이라고하면 떠오르는건 맛난 음식도 있겠지만. 끝을 알 수 없는 줄 때문에 고생한것도 있을 거예요. 이런걸 우리가 대기시간이 겁나 길다고 하죠. 당연히 서비스를 제공하는 업주 차원에서는 이 대기시간을 줄이기 위한 많은 노력을 합니다. 그러기 위해서는 먼저 연구가 필요합니다. ㅋㅋㅋ. 요판걸 배워요.		
14	프로젝트 관리 앞에서 배운 서비스 운영 관련 방법등을 적용하기 위해 우리 프로젝트를 한다고 합니다. 프로젝트를 어떻게 관리하고 기간내에 끝낼 것인지 고민하는 시간입니다.		
15	기말 고사 30% 성적반영 수업 자체는 온라인으로 하지만 시험은 오프라인으로 진행할 예정입니다. 수요일 1시간짜리 수업에 볼 예정이니 준비 부탁드립니다. 수고하셨습니다.		
16			