

교과목명	서비스경영		학수번호	12059001	이수	전선	학점	3
강의시간	화A ,화B	강의실	가천관-720					
선수과목			공학인증 이수구분					
교수소속	경영대학 경영학부(경영학)	교수성명	안연식	연락처				
e-mail		연구실	가천관 815호	지도상담시간				
홈페이지/카페			조교					
온라인커뮤니티								
가천대 6대 핵심역량 및 학과세부역량								합계
경영전공지식	40	융복합사고	40	문제해결	20	100%		

강의 개요	
서비스 기업의 경영 이론 및 실재를 학습하고, 성공사례를 탐구 및 창의적으로 제안하는 능력을 배양함.	

강의 목표	
교재를 중심으로 기본적인 내용을 설명을 듣고 이해하며, 학생들은 과제를 해결하면서 서비스 분야의 성공사례를 탐구하되, 팀 또는 개인별 과제중심으로 진행함, 또한 개인과제 결과는 수강생들이 자체 평가하도록 하여, 참여를 통한 학습동기 유발에 중점을 둘 것임.	

강의 진행방법			
강의	토론/발표	실험실습/현장학습	기타
-교수: 교재를 중심으로 기본적인 내용설명 -학생: 주제별로 관련된 서비스 기업의 성공사례 탐색, 결과 발표			

평가요소	성적 평가방법	비율
출석		5
중간고사	필기시험	30
기말고사	필기시험	55
레포트	개인과제, 이클래스에 업로드,개인별로 A,B,C,D,E평가	10
그룹 프로젝트	평가: 주제의 참신성, 관련 분야의 기여도, 완성도	0
기타		0
기타2		0
합 계		100

교과목명	서비스경영		학수번호	12059001	이수	전선	학점	3
강의시간	화A ,화B	강의실	가천관-720					
과제명 및 과제작성 방법안내					제출일	제출물 유형 및 제출방법		
수업시간에 발표: 개인과제						ppt파일, 이클래스에 업로드해야 함		
개인과제 결과발표						ppt파일, 이클래스에 업로드		
수업시간에 발표: 개인과제						ppt파일, 이클래스에 업로드		
개인과제 결과 발표						ppt파일, 이클래스에 업로드해야 함		

* 과제지연시 패널티 기준 :

구분	교재명	저자	출판사	출판년도
주교재	서비스경영	안연식	도서출판창명	2018
부교재				
참고자료				

강의 규정 (학습자 유의사항)
<ul style="list-style-type: none"> -수업 첫시간에 반드시 참여해야 함. 4주 이상 결석시 F 학점 처리됨. -서비스기업에 대한 창의적 탐구에 집중요구됨 (탐구중심학습). -수강생들 사이의 자체적인 커뮤니케이션을 활발히 해야 함 (협력활동중심).

장애학생 지원내용
-이클래스 및 직접 연구실 방문을 통해서 과제수행을 지원받을 수 있음.

교과목명	서비스경영			학수번호	12059001	이수	전선	학점	3
강의시간	화A , 화B		강의실	가천관-720					
주차	기간	수업내용 및 학습활동			비고				
1	09/03 ~ 09/09	서비스경영 학습 내용 및 강의 진행 방법 소개 -제1장 서비스와 서비스 경영							
2	09/10 ~ 09/16	-제2장 서비스 경제와 서비스 산업							
3	09/17 ~ 09/23	-제3장 서비스 혁신과 서비스 사이언스							
4	09/24 ~ 09/30	-제4장 서비스 전략							
5	10/01 ~ 10/07	-제5장 서비스 시스템, 프로세스 개인과제(1차) -교재참조: 나만 아는 서비스기업의 차별화된 비즈니스모델 캔버스 작성							
6	10/08 ~ 10/14	-제6장 서비스 디자인							
7	10/15 ~ 10/21	-제7장 서비스 기술과 연구개발 개인과제 결과 발표 및 평가(1차)							
8	10/22 ~ 10/28	중간고사							
9	10/29 ~ 11/04	-제8장 서비스 고객 관리							
10	11/05 ~ 11/11	-제9장 서비스 스케이프와 접점 관리							
11	11/12 ~ 11/18	-제10장 서비스 경험 관리							
12	11/19 ~ 11/25	-제11장 서비스 품질 관리							
13	11/26 ~ 12/02	-제12장 서비스 인사조직관리 개인과제 (2차): -교재 7~12장 관련 서비스 기업에서의 서비스 혁신 성공 사례 탐구(서비스생산,서비스전달,서비스마케팅 구분설명)							
14	12/03 ~ 12/09	-제13장 서비스 마케팅관리							
15	12/10 ~ 12/16	-제14장 서비스 수요 및 공급 관리 -개인과제 결과 발표 및 평가(2차)							
16	12/17 ~ 12/23	기말고사							