

# 강 의 계 획 서

2014학년도 제1학기

<b>교과목명</b>	서비스사이언스	<b>학수번호</b>	IMM401-01
<b>이수구분</b>	융합1	<b>학 점</b>	3

담 당 교 수		담 당 조 교	
<b>이 름</b>	이영찬	<b>이 름</b>	허정민
<b>연구실</b>		<b>연구실</b>	
<b>e-메일</b>		<b>e-메일</b>	
<b>전화번호</b>		<b>전화번호</b>	
<b>상담시간</b>	월, 화, 수 4-5시	<b>상담시간</b>	월-금 9-5시

<b>강 의 개 요</b>	서비스 사이언스는 그동안 산발적으로 논의되었던 서비스경영, 서비스마케팅, 서비스공학 등의 분야를 포괄하여 종합적이고 과학적인 접근법으로 서비스의 본질을 발견하고 체계화하여 관련 분야의 발전을 도모하는 최신 학문이다.
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	강 의 목 표
<b>강 의 목 표 및 학습성과</b>	서비스산업의 경쟁력 강화를 위해 서비스 사이언스 연구와 산업 현장에서의 적용이 활발해져야 하며, 본 강좌에서는 산업계가 서비스산업에서 글로벌 리더가 될 수 있는 생존전략을 수립하는데 필요한 이론과 실무지식을 수강생들에게 제공하는것을 목표로한다. 구체적으로, 서비스 부문(Service sector)의 비중 및 중요성 증가에 따라 최근 새로운 융합 학문으로 각광 받고 있는 서비스 사이언스( Service science) 분야의 이론(theory), 방법론(methodology) 사례(case)이해 목표로 한다.

<b>강의 방법</b>	1. 이론강의 2. 사례발표 및 토론
--------------	----------------------

<b>성적 평가</b>	출석	중간고사	기말고사	과제물	사례발표	기타2	기타3	기타4
	10%	30%	30%	10%	20%			
	기타5	기타6	기타7	기타8	기타9	기타10	기타11	기타12

<b>수강 요건</b>	생산관리, 마케팅원론, 기술경영, 경영과학, 시스템분석 및 설계
--------------	-------------------------------------

	강의구성 구분	비 율
강의 구조	강의	70
	토론발표	30

	과제명	제출일자	제출방법
과제			

교재 및 참고서적	구분	교재명	저자	출판사	출판년도	지정도서
	주교재	서비스공학	박용태 외 7인 공저	생능출판사	2010	지정
	주교재	서비스모델	권혁인	한경사	2010	
	주교재	서비스 사이언스	김광재 외 9명 공저	생능출판사	2011	
	주교재	서비스코어11	서비스경영연 구회	한경사	2011	

## 주별 강의 일정

주	강 의 내 용	수업활동유형
1	강의소개, 학습자 수준 조사	강의
2	서비스, 서비스산업, 서비스경영, 서비스 비즈니스의 발전	강의
3	지식서비스산업 출현, 컨버전스의 확산, 제품의 서비스화와 서비스의 제품화	강의
4	서비스 사이언스의 정의, 구성요소, 연구 분야, 연구동향	강의
5	서비스의 본질	강의
6	서비스 전략의 틀, 서비스 마케팅 전략, 서비스 가격 전략	강의
7	동태적 경쟁전략, 제품-서비스 통합 전략, 온라인 서비스 전략	강의
8	중간고사	강의
9	서비스 개발의 기본과 방법	강의
10	서비스 콘셉트 평가 및 선정, 비즈니스 모델 특허	강의
11	서비스 비즈니스 기획, 서비스 시스템 설계	강의
12	서비스 시스템의 운영관리	강의
13	서비스 시스템의 평가	강의
14	서비스 모델 발굴 사례연구(1)	강의
15	서비스 모델 발굴 사례연구(2)	강의
16	기말고사	강의