

1. 강의개요

학습과정명	서비스산업론	학점	3	교강사명	교강사 전화번호
강의시간	3	강의실	수강대상	E-mail	

2. 교육과정 수업목표

- 본 교과목은 다원화·다각화 되고 있는 서비스 산업에 대한 전반적 이해를 토대로 서비스 전공실무적응 역량을 함양하고, 서비스산업에서 필수적으로 요구되는 직업능력을 갖추도록 하는데 목표를 둠
- 서비스산업의 체계와 환경을 정확하게 이해하고, 서비스의 본질, 서비스기업의 품질경영시스템, 현대산업에서의 고객가치와 고객만족, 고객불평에 관한 다양한 이론을 함양하여 실무업무 역량을 가지도록 함
- 또한 글로벌시대 서비스맨이 갖추어야 할 지식과 자질을 기본적으로 함양하고, 고객만족 및 고객불만사례를 분석하여 실무에 적용할 수 있는 서비스실무 전문인을 양성함

3. 교재 및 참고문헌

주교재	서비스경영	저자	이정학	출판사	기문사	출판년도	2014
부교재(참고문헌)	현대산업서비스	저자	신우성	출판사	대왕사	출판년도	2014
	서비스마케팅	저자	김성호, 김지영	출판사	학현사	출판년도	2015

4. 주차별 강의(실습·실기·실험) 내용

주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용	과제 및 기타 참고사항
제 1 주	1	- 강의주제 : 서비스의 개요 - 강의목표 : 서비스의 이해 - 세부내용 :	-주 .p. 15~24 -부1.p. 15~28 -빔프로젝터
	2	- 강의오리엔테이션 : 강의소개 및 강의운영안내 - 서비스의 의미와 변천 - 서비스의 특성	
	3	- 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 2 주	1	- 강의주제 : 서비스산업의 개요 - 강의목표 : 서비스산업의 이해 - 세부내용 :	-주 .p.25~38 -부1.p.28~47/ p.68~93 -빔프로젝터 -과제 공지 : 서비스 산업 성공사례 조사
	2	- 서비스의 분류와 특징 - 서비스산업의 중요성 - 서비스산업의 현황과 발전	
	3	- 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 3 주	1	- 강의주제 : 고객의 이해와 고객만족 - 강의목표 : 고객만족서비스 - 세부내용 :	-주 .p.43~52 -부1.p.95~122 -부2.p.56~79 -빔프로젝터
	2	- 고객과 고객만족의 개념 - 고객만족의 중요성 - 고객만족서비스 사례연구	
	3	- 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 4 주	1	- 강의주제 : 고객접점서비스 - 강의목표 : 고객접점서비스의 이해 - 세부내용 :	-주 .p.53~70 -부1.p. 123~187 -부2.p.257~274 -빔프로젝터
	2	- 고객접점서비스의 중요성 - 고객접점서비스의 유형 - 고객만족서비스 향상을 위한 방법	
	3	- 수업방법 : 강의 및 질의/응답	
제 5 주	1	- 강의주제 : 서비스산업의 이해 - 강의목표 : 현장실무수업 - 세부내용 :	-현장실무
	2	- 서비스기업의 실무	

	3	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스산업 분야별의 직업의 이해 - 서비스산업분야별 직무능력 파악 - 수업방법 : 현장실무체험 	
제 6 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스경영의 개요 - 강의목표 : 서비스산업의 경영 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.75~121 -빔프로젝터
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스경영의 특성과 환경 - 서비스기업의 이미지와 마인드 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 가치경영과 수익체인 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 7 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스경영전략의 개요 - 강의목표 : 서비스경영전략의 이해 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.125~140 -부2.p.32~51 -빔프로젝터 과제 제출
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스경영전략의 중요성과 대안 - 서비스기업의 분석평가와 전략방안 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스기업의 경영전략 사례연구 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 8 주	1	중간고사	
	2		
	3		
제 9 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스기업의 인사관리 - 강의목표 : 서비스기업 인사관리의 이해 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.143~173 -부2.p.249~257 -빔프로젝터
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 인사관리의 개요 - 인사관리의 시스템과 직무만족 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 내부고객의 중요성과 만족관리 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 10 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스프로세스 - 강의목표 : 서비스기업의 프로세스의 이해 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.177~223 -부2.p.276~298 -빔프로젝터 -수시평가
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스프로세스의 종류별 특성 - 서비스프로세스와 서비스청사진 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 성공적인 서비스프로세스 혁신과 전략 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 11 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스 품질관리와 측정 - 강의목표 : 서비스 품질관리의 이해 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.227~266 -부2.p.331~349 -빔프로젝터
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 품질관리의 발전과 특징 - 서비스 품질평가의 종류와 이해 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 품질분석과 브랜드관리 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 12 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스 품질보증과 고객불평처리 - 강의목표 : 서비스 보증과 서비스회복 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.269~285 -부2.p.352~373 -빔프로젝터
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 보증의 중요성과 효과 - 서비스회복과 사후서비스의 중요성 	
	3	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스회복 및 사후서비스 사례연구 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답 	
제 13 주	1	<ul style="list-style-type: none"> - 강의주제 : 서비스 수요와 공급관리의 전략 - 강의목표 : 서비스기업의 수요, 공급관리 - 세부내용 : 	<ul style="list-style-type: none"> -주 .p.289~308 -부2.p.303~322 -빔프로젝터
	2	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 수요분산 및 대기 수요관리 - 서비스 공급관리의 기본 전략 	

	3	- 서비스 수요와 공급의 관계 및 방안 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답					
제 14 주	1	- 강의주제 : 서비스의 재무관리 - 강의목표 : 서비스산업의 경영관리 - 세부내용 :	-주 .p.311~323 -부2.p.141~163 -빔프로젝터				
	2	- 서비스 수익관리의 개념과 특성 - 일드 매니지먼트의 개념과 특성					
	3	- 서비스 원가와 원가계산 - 수업방법 : 강의 및 질의/응답					
제 15 주	1 2 3	기말고사					
5. 성적평가 방법							
중간고사	기말고사	과제물	출결	수시평가	기타	합계	비고
30 %	30 %	10 %	20 %	5 %	5 %	100 %	
6. 수업 방법(강의, 토론, 실습 등)							
- 강의 70%, 질의/응답 10%, 발표 및 토론 20%							
7. 수업에 특별히 참고하여야 할 사항							
- 강의오리엔테이션 : 서비스산업론 강의에 대한 소개와 주차별 강의내용 및 운영에 관한 주의사항 전달 - 강의자료 관련 공지 : 서울호서교육정보시스템(HEMS) 사용요령 안내 및 강의자료 활용방법 숙지 - 강의교재 관련 공지(강의계획서에 따른 주교재와 부교재 활용방법 설명) - 성적평가 관련 공지(중간고사, 기말고사, 출석, 과제물, 수시평가, 수업참여도 평가 등)							
8. 문제해결 방법(실험·실습 등의 학습과정의 경우에 작성)							