

강 의 계 획 서

학습과정명	구분	교재명	저자명	출판사	출판연도	비고
서비스창업과 운영관리	주교재	서비스 경영	채신석 김재호	백산출판사	2021	
	부교재	호스피탈리티 서비스창업	김성용	지식인	2016	

학습목표	제조업 보다는 전문/비즈니스 서비스 분야의 창업이 더 많아지고 있고, 앞으로 이 추세는 이어질 것으로 예상된다. 또한 기술평준화가 이루어지고 있는 상황에서 서비스에 대한 이해는 창업에 필수가 되고 있다. 따라서 이 과목을 통해서 학생들에게 서비스의 주요 개념과 정의, 서비스창업 프로세스에 대한 핵심내용을 이해함으로써 최근 서비스 기업 창업 전략과 혁신기법등을 실무에 응용하는 능력을 향상 시킨다.
-------------	--

학점	3학점			정원	40명	
수업 기간 (※학사일정 참고)	1. 1학기: 3월 ~ 6월 (15주) 2. 여름 계절학기: 7월 ~ 8월 (8주) 3. 2학기: 9월 ~ 12월 (15주) 4. 겨울 계절학기: 1월 ~ 2월 (8주)			주당 시수 / 총 시수	3시간 / 45시간	
교·강사명	신형재 등 5명			수강료	420,000원	
성적평가 방법(평가요소)						
중간고사	기말고사	과제물	출결	기타	합계	비고
30%	30%	10%	20%	10%	100%	기타-수시 및 발표

학습과정명		서비스창업과운영관리	
■ 주차별 수업(강의·실험·실습 등) 내용			
주 별	차 시	주차별 수업(강의·실험·실습 등) 내용	과제 및 기타 참고사항
1	1	1) 강의주제: 오리엔테이션, 서비스의 기초 2) 강의목표: 서비스의 개념과 서비스 산업에 대해 학습한다. 3) 강의세부내용: - 서비스 창업과 운영관리에서 한 학기 동안 다룰 수업 내용과 학습교재, 강의방법, 레포트, 발표, 출결관리 계획 등에 대하여 학생들에게 설명한다.	
	2	- 서비스 개념과 특성에 대해 설명하고 서비스의 중요성에 대해 이해한다.	
	3	- 서비스 산업과 서비스 산업의 경제적 영향에 대해 알아본다. - 서비스 산업의 미래 전망과 서비스 창업에 대해 학습한다. ※ 수업 사전 설문 조사 실시: 학생들의 서비스에 대한 개념과 창업에 대한 사전 지식 및 관심 정도에 대한 유무를 조사하여 수업 진행에 반영한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	
2	1	1) 강의주제: 고객만족 서비스의 중요성과 고객 경험 2) 강의목표: 고객만족과 고품질 서비스의 조건 및 고객 경험	

	2	관리에 대해 학습한다.	
	3	3) 강의세부내용: - 경제적 측면에서의 고객의 의미와 고객 분류를 알아보고 그 특성을 이해한다. - 고객만족과 이를 통한 경제적 효과를 알아본다. - 고품질 서비스의 조건과 고객경험과의 관계를 이해한다. - 고객경험의 측정과 고객경험의 관리에 대해 학습한다. ※ 토론 : 고객경험이 고객만족으로 이어질 수 있도록 하는 방안에 대해 학습자들과 함께 토론한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	
3	1	1) 강의주제: 서비스 품질의 개념과 서비스 품질 측정 2) 강의목표: 서비스 품질의 개념과 특성을 이해하고 서비스 품질 측정을 통한 전략 수립에 대해 학습한다.	과제1
	2	3) 강의세부내용: - 서비스 품질의 개념을 이해하고 서비스 특성에 대해 학습한다.	
	3	- 서비스 품질의 필요성을 확인하고 다양한 서비스 품질 측정 모형과 각각의 특성 및 장단점에 대해 이해한다. - 서비스 품질 측정을 통한 전략 수립에 대해 학습하고 전략적 시사점을 확인한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답	
4	1	1) 강의주제: 서비스 접점의 의미와 유형 및 서비스 접점 관리 전략의 이해 2) 강의목표: 서비스 접점의 개념과 중요성을 이해하고 서비스 기업의 고객접점 및 고객 접점 관리전략을 학습한다.	
	2	3) 강의세부내용: - 서비스 접점의 의미와 중요성을 이해한다. - 결정적 순간의 유래와 의미를 알아보고 결정적 순간의 유형을 알아본다.	
	3	- 서비스 접점의 삼각구조와 서비스 기업의 고객 접점을 확인한다. - 서비스 접점 관리전략에 대해 학습한다. ※ 토론: 서비스 기업의 서비스 흐름에 따른 MOT를 작성해보고 학습자들과 함께 각 접점에서의 서비스 활동과 제공되는 서비스에 대해 의논해 본다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	
5	1	1) 강의주제: 서비스 수요와 공급관리의 이해 2) 강의목표: 서비스 수요와 공급의 개념을 이해하고 수요와 공급 관리법과 전략에 대해 학습한다.	
	2	3) 강의세부내용: - 서비스 수요와 공급의 개념과 수요와 공급의 균형을 맞추기 위한 관리방법과 전략을 이해한다.	
	3	- 수요, 공급의 불균형에서 발생하는 고객 대기의 상황과 대기 형태를 분류별로 확인하고 각각의 형태에 대한 해결 및 예방	

		법에 대해 학습한다. - 불가피한 대기발생 시 대기 중 고객관리 기법에 대해 알아본다. ※ 토론: 서비스 기업의 대기발생 시의 고객 관리법에 대해 자신의 경험과 생각을 발표하고 학습자들의 논의를 통해 올바른 해결방법과 예방책에 대해 논의해본다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 발표 및 토론	
6	1	1) 강의주제: 서비스 스케이프의 개념과 서비스 스케이프의 관리 전략 2) 강의목표: 서비스 스케이프의 개념과 역할 및 서비스 스케이프의 관리 전략에 대해 학습한다. 3) 강의세부내용: - 서비스 스케이프의 개념과 역할 및 유형을 알아보고 서비스 스케이프의 통합적 행동모델에 대해 이해한다. 서비스 스케이프의 중요성과 물리적 환경으로서의 점포관리에 대해 학습한다. 점포 내, 외부 환경과 소비자 인식을 이해하고 점포 내 자극과 혼잡성의 역할에 대해 알아본다. ※ 과제발표 및 토론: 과제1로 제출한 서비스 품질 측정 모형 사례와 해결책에 대한 자신의 생각을 서로 발표하고 다양한 사례에 관한 서로의 의견을 교환하고 토론한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	
	2		
	3		
7	1	1) 강의주제: 서비스 프로세스의 이해와 서비스 프로세스 설계 2) 강의목표: 서비스 프로세스의 개념을 이해하고 서비스 프로세스를 디자인의 설계에 대해 학습한다. 3) 강의세부내용: - 서비스 프로세스의 개념과 중요성을 알아보고 서비스 프로세스 모델을 이해한다.	
	2	- 항공서비스와 호텔 레스토랑의 서비스 플로차트에 대해 소개하고 서비스 프로세스의 실무적용에 대해 살펴본다. - 서비스 프로세스의 디자인을 위한 업무 흐름의 이해와 서비스 프로세스 설계에 대해 학습한다. ※ 토론: 서비스 기업의 프로세스를 단계별로 살펴보고 프로세스의 설계와 고객 만족도에 대해 학습자들과 서로 의견을 나누어 본다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	
	3		
8	1	중간고사	
	2		
	3		
9	1	1) 강의주제: 고객행동의 이해와 서비스 마케팅 2) 강의목표: 서비스 구매 행동과 고객가치를 이해하고 서비스 마케팅전략에 대해 학습한다. 3) 강의세부내용:	
	2	- 서비스 상품의 속성별 유형을 알아보고 소비자 행동 이해의 중요성을 학습한다.	

		- 소비자의 서비스 구매 모델을 단계 별로 살펴보고 소비자의 서비스 체험과 평가에 대한 사례를 모델에 대입하여 단계별 소비자 심리관계를 분석해본다. - 소비자의 서비스 구매 행동에 영향을 주는 다양한 영향 요인에 대해 알아본다. - 서비스 마케팅의 개념과 서비스 마케팅 믹스에 대해 학습한다. - 고객가치의 개념과 고객생애가치를 이해하고 고객가치의 중요성과 고객가치 경쟁전략에 대해 학습한다. - 관계마케팅의 정의와 관계마케팅의 목표 및 편익에 대해 알아본다. ※ 토론: 소비자 구매 모델을 적용한 실제 사례를 제시하고 학습자들이 단계별로 실제 적용할 수 있는 마케팅 전략을 구상해보도록 한다. 자신의 전략을 정리해서 발표하고 이를 다른 학습자들과 함께 논의하고 장단점을 분석해 본다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	
	3		
10	1	1) 강의주제: 고객관계관리에 대한 이해와 고객충성도 2) 강의목표: 고객관계관리와 고객 충성도 관리의 중요성에 대해 학습한다. 3) 강의세부내용: - 고객관계관리(CRM)의 등장배경과 CRM의 개념을 이해한다. - CRM의 특성과 필요성을 알아보고 CRM 마케팅 전략에 대해 학습한다.	과제2
	2	- e-CRM의 이해와 e-CRM의 전략적 시사점을 살펴본다. - 고객충성도의 개념과 고객충성도의 중요성을 알아본다.	
	3	- 고객충성도와 고객 만족의 관계를 이해하고 고객 충성도 관리에 대해 학습한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답	
11	1	1) 강의주제: 서비스 실패와 서비스 회복의 이해 2) 강의목표: 고객의 불평, 불만에 대해 이해하고 서비스 실패와 서비스 회복의 중요성에 대해 학습한다.	
	2	3) 강의세부내용: - 서비스의 실패와 그 영향력에 대해 알아본다. - 서비스 실패에 대한 고객 반응 유형을 알아보고 고객 불평을 유발하는 불만족 요인에 대해 이해한다.	
	3	- 서비스 불만이란 무엇이며 불만고객의 요구에 대해 살펴본다. - 고객의 불평·불만의 역할과 긍정적·부정적 효과를 알아보고 고객의 불평·불만 응대와 처리를 학습한다. - 서비스 회복의 개념과 그 절차를 이해한다. - 효과적인 서비스 회복 시스템을 학습하고 그 활용을 살펴본다. - 악의적인 불량고객의 대처요령에 대해 알아본다. ※ 토론: 고객 불평에 대한 사례를 정리해서 발표하고 학습자들이 그 회복 방법에 대해 토의를 통해 논의해본다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 토론	

12	1	1) 강의주제: 서비스 인적자원의 중요성과 인적관리 2) 강의목표: 서비스 문화와 서비스 기업의 인적 관리의 이해와 창업을 위한 인적자원계획에 대해 학습한다. 3) 강의세부내용:	퀴즈 실시
	2	- 기업의 서비스 문화와 서비스 역량의 개념을 이해하고 기업의 서비스 문화 형성의 주체인 직원의 중요성을 살펴본다. - 서비스 직원의 직무자세와 역량 강화를 위한 교육에 대해 알아본다.	
	3	- 서비스 기업 창업시 인적자원 계획에 대해 학습한다. - 학습하는 조직을 키우는 방법을 살펴보고 서비스의 생산성, 품질이 각 직장에서 상이하게 나타나는 원인과 해결책에 대해 학습한다. - 내부고객이 만족하는 기업환경에 관하여 학습한다. ※ 퀴즈 : 수업내용에 대한 학습자 이해도의 확인과 학습자의 자율학습을 위해 학습한 내용의 주요 사항을 중심으로 사전 공지 후 실시한다. - 퀴즈구성: 객관식 및 단답형 5~7문항, 서술형 2~3문항으로 구성한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 퀴즈	
13	1	1) 강의주제: 몸짓, 표정, 미소, 인사 및 음성을 포함한 서비스 커뮤니케이션 2) 강의목표: 다양한 커뮤니케이션 요소들과 고객과의 공감대 형성에 대해 학습한다.	
	2	3) 강의세부내용: - 몸짓 언어의 의미와 얼굴표정, 미소의 중요성 및 시선 맞추기에 대해 알아본다.	
	3	- 이미지 요소에서 음성의 영향력을 알아보고 고객만족을 위한 음성화법에 대해 학습한다. - 고객만족을 위한 공감대 형성의 중요성을 학습한다. - 인사의 종류와 절차 및 인사 시점에 대해 알아보고 고객 맞이와 환송에 대해 학습한다. ※ 과제 발표 및 토론 : 과제로 조사한 차별적 서비스 마케팅을 활용한 서비스 창업 기업 사례를 발표하고 발표된 내용에 대해 학습자들이 자신의 의견과 수정사항 등에 대해 의견을 교환한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답, 발표 및 토론	
14	1	1) 강의주제: 4차 산업혁명의 개념과 서비스 산업 및 서비스 창업 2) 강의목표: 4차 혁명 시대의 서비스 산업과 서비스 시장의 현황 및 전망을 확인하고 창업을 위한 준비사항을 점검한다.	
	2	3) 강의세부내용: - 4차 산업혁명의 개념과 4차 산업혁명의 기술혁신 및 파급효과에 대해 알아본다.	
	3	- 서비스 기술 스펙트럼의 개념을 이해하고 스펙트럼의 활용방안을 검토한다.	

		- 기술과 서비스의 공동 창출에 대해 살펴본다. - 4차 산업혁명 시대를 맞이하여 원격으로 수행되는 서비스와 사물 인터넷에 관하여 학습한다. - 서비스의 네트워크 설계에 대해 이해하고 네트워크 구축 비용과 가치 곡선 관리에 대해 학습한다. - 서비스의 미래와 4차 산업시대의 서비스 창업에 대한 전망을 논의해 본다. - 변화하는 게임의 규칙에 대해 이해하고 혁신적인 결과를 세계적으로 전달하기 위한 방안에 대해 생각해본다. - 기말고사를 대비하여 중간고사 이후 학습한 내용에 대해 요약, 정리한다. 4) 강의방법: 강의 및 질의응답	
15	1	기말고사	
	2		
	3		

※ 강의계획서 주차별 내용은 교·강사에 따라 변동될 수 있습니다.