

# 수업계획서

## 서비스관리 ( Management of Service Operations )

담당교수	성명	김선교	교과목	주수강대상	학과	경영학과
	직위	교수			전공	MS/OM
	소속	경영학과				

### 1. 교과목 개요

전통적으로 운영관리(operations management)는 재고생산(make-to-stock)에 초점을 맞춘 제조업 중심의 생산 (production) 운영관리가 주 내용이었으나 국가경제에서 서비스 산업이 차지하는 비중이 점점 커지면서 서비스운영관리의 중요성도 점점 더 부각되고 있다. 본 과목에서는 다양한 유형의 서비스 기업들의 관점에서 서비스운영 관리와 관련된 정성적인 내용들과 정량적인 내용들을 살펴본다. 구체적으로는 기업의 경쟁전략을 지원하기 위한 서비스 전략과 서비스 디자인, 서비스의 품질, 서비스 수요 예측 및 관리, 서비스 공급 능력 관리 및 대기행렬 이론 등을 주문생산 (make-to-order)에 초점을 맞춰 다루도록 한다.

### 2. 수업운영방법 개요

이론 및 사례들에 대한 강의 위주로 진행하며 간단한 컴퓨터 실습을 병행한다.

### 3. 학습평가방법

중간고사 50% (온라인 시험)  
기말고사 50% (온라인 시험)  
출석:1/4이상 결석시 F학점 부여

-온라인 시험은 경영대학원에서 지정한 일시에 시행함을 원칙으로 하며 부득이한 경우 별도 개별 실시 가능

-open book/note 로 시험중에 관련된 자료들을 열람할 수 있으며 계산기 및 컴퓨터 프로그램도 사용 가능함

### 4. 교재 및 참고자료

구분	교재 제목(웹사이트)	저자	출판사	출판년도
주교재	서비스 경영 TOS (9판, 전체적인 내용은 8판과 크게 다르지 않습니다.)	최병돈 외 6인	McGraw Hill	2019

# 수업계획서

## 5. 수업진도계획

주별	교수내용	수업형태	비고
1	서비스 운영관리 개요	온라인 강의	
2	프로세스 흐름시간과 용량분석	온라인 강의	
3	서비스 프로젝트관리	온라인 강의	
4	서비스 프로세스 분석 및 프로세스 배치	온라인 강의	
5	서비스 수요예측	온라인 강의	
6	서비스 최적화	온라인 강의	
7	자료 포괄 분석 (DEA)	온라인 강의	
8	중간고사		
9	불확실성하의 수요와 서비스 수준	온라인 강의	
10	대기행렬이론	온라인 강의	
11	지수분포와 포아송 프로세스	온라인 강의	
12	출생 사멸 과정과 마코프 체인	온라인 강의	
13	콜센터 용량 결정	온라인 강의	
14	서비스 기업의 재고 관리	온라인 강의	
15	서비스 품질관리와 품질관리도	온라인 강의	
16	기말고사		

## 6. 기타참고사항

2023-1학기 온라인과목의 중간 및 기말시험 기간

중간고사: 2023년 4월 16일 일요일

- 시간: 13:30 ~ 14:20

- 응시시간: 50분

기말고사: 2023년 6월 11일 일요일

- 시간: 13:30 ~ 14:20

- 응시시간: 50분

유의 사항:

개인 사정으로 인해 시험일정을 변경하는 것은 불가능 하며, 온라인으로 진행되는 경우 사전에 준비하여서, 반드시 정해진 일정에 시험을 진행하셔야 합니다.

# 수업계획서

만약 정해진 시간에 시험에 응시하지 못할 경우 결시 처리되오니, 유의 하시기 바랍니다.

단, 해당 일정에 해외출장, 상해 등으로 응시가 불가능 할 경우, 사전에 증빙서류를 제출 하고 심사를 통해 그 사유가 타당하다고 인정될 경우, 대체 평가(기간 외 별도 응시 또는 과제 등 대체평가 신청 심사 후 과목별로 확정)가 진행 될 수 있습니다.

대체평가 신청기간은 추후 경영대학원 홈페이지 공지사항을 통해 공지될 예정입니다.