

## 2016년 1학기 테크노경영대학원 강의계획서

|     |        |    |   |      |                 |     |     |
|-----|--------|----|---|------|-----------------|-----|-----|
| 과목명 | 서비스마케팅 | 학점 | 3 | 강의시간 | 토요일 16:00~18:50 | 강의실 | 604 |
|-----|--------|----|---|------|-----------------|-----|-----|

|      |                                    |                     |
|------|------------------------------------|---------------------|
| 담당교수 | 성 명: 장정민                           | 최종학력: 경영학 박사        |
|      | 전공분야: 경영학과 마케팅                     | 주요경력: 충남대학교 초빙교수    |
|      | E-mail: marketingholic@hotmail.com | 전화번호: 010 8990 3760 |

|      |   |
|------|---|
| 수업목표 | <p>현대 사회는 과거와는 달리 서비스 소비가 점차적으로 증가하고 중요성이 강조되고 있습니다. 이러한 추세에 맞추어 본 과정은 서비스 자체에 대한 심층적인 이해를 돕기 위해 서비스 마케팅의 이론과 실제에 대하여 다루고자 합니다. 이를 통해 서비스 마케팅에 대한 이론적 체계와 전략적 시사점을 제공하고자 합니다.</p> <p>이 과정을 통하여 여러분께서는<br/>         첫째, 서비스마케팅에 대한 핵심적인 개념과 이론, 다양한 기법들을 습득하게 되고,<br/>         둘째, 습득한 지식을 활용하여 실제 서비스 기업의 문제를 분석하고 해결하는 능력을 배양하며,<br/>         셋째, 다양한 사례연구를 통하여, 서비스마케팅의 개념이 어떻게 구현되는가를 살핍으로써 고객지향적/마케팅적 사고의 틀을 체득할 수 있는 기회를 갖게 됩니다.</p> |
|------|---|

|              |  |
|--------------|--|
| 교재 및<br>참고문헌 | <p>주교재: 이유재, 서비스 마케팅(제5판), 학현사, 2013 &amp; Lecture Note</p> <p>부교재: 기타 서비스 마케팅 교재</p> <p>참고문헌:</p> |
|--------------|--|

|      |     |      |      |     |     |    |      |
|------|-----|------|------|-----|-----|----|------|
| 평가방법 | 출석  | 과제 1 | 과제 2 | 중간  | 기말  | 기타 | 합계   |
|      | 10% | 20%  | 20%  | 25% | 25% | %  | 100% |
|      | 비고  |      |      |     |     |    |      |

|          |       |                |
|----------|-------|----------------|
| 강의<br>계획 | 주(기간) | 강의내용           |
|          | 1주    | 서비스 마케팅 수업 소개  |
|          | 2주    | 서비스 마케팅의 기본 개념 |
|          | 3주    | 서비스 마케팅 관리     |
|          | 4주    | 재화와 서비스        |
|          | 5주    | 소비자 행동         |
|          | 6주    | STP I          |
|          | 7주    | STP II         |
|          | 8주    | 중간고사           |
|          | 9주    | 서비스 제품 관리      |
|          | 10주   | 서비스 유통 관리      |
|          | 11주   | 서비스 가격 관리      |
|          | 12주   | 서비스 마케팅 커뮤니케이션 |
|          | 13주   | 서비스 수요와 공급 관리  |
|          | 14주   | 기말 과제 발표       |
|          | 15주   | 기말고사           |