

서비스  
매니지먼트

Service Management



**서비스 매니지먼트**는 2023년 3월 서강대학교 일반대학원이 새롭게 시작하는 EIC (Expert Incubating Curriculum, 실무형 전문가양성과정) 프로그램으로 신설된 새로운 경영학 전공 분야입니다. 서비스 매니지먼트는 서강대학교의 교육 철학에 따라 서비스 분야의 역량 있는 실무형 인재를 양성하고자 하며, 일과 학업을 병행하는 분들에게서 효과적으로 학업을 수행하실 수 있도록 설계되고 운영됩니다.

## 전공운영

- 석사과정(Full-Time 및 Part-Time): 1.5년, 학위논문 선택 가능, 1, 2학기 모집
- 박사과정(Part-Time): 4년(조기졸업의 경우 3.5년), 사례/실증/이론 논문 작성, 1학기 모집
- 수요일 저녁 수업(온라인), 토요일 수업(대면)
- 상세 소개: [https://sbs.sogang.ac.kr/sbs/sbs04\\_6\\_1.html](https://sbs.sogang.ac.kr/sbs/sbs04_6_1.html)
- 프로그램 관련 문의: [jklee@sogang.ac.kr](mailto:jklee@sogang.ac.kr)

2023학년도 2학기 신입생 모집  
(석사과정)

- 1차 모집: 원서접수 4/26(수) ~ 5/3(수), 면접 5/20(토)
- 2차 모집: 원서접수 5/30(화) ~ 6/7(수), 면접 6/24(토)
- 자세한 사항은 서강대학교 일반대학원 홈페이지에서 확인: [gradsch.sogang.ac.kr](http://gradsch.sogang.ac.kr)

서강대학교  
SOGANG UNIVERSITY

## 왜 서비스 매니지먼트인가?

“실무와 이론 교육의 균형을 맞춘 최상의 서비스경영 교육 프로그램입니다.”

## 01

실무와 이론 교육의 균형을 맞춘  
산학융합형 교육과정을 제공합니다.

다양한 분야의 전문가, 실무자, 학자들의 의견을 바탕으로 실무적으로 필요한 지식 및 노하우, 그리고 고급 경영자를 위한 이론적 체계를 교과과정에 담았습니다.

## 02

서비스업계의 동문네트워크를  
구축합니다.

서비스 매니지먼트 전공의 전신인 SSME (Service Science, Management and Engineering)와 글로벌 서비스 경영 (GSM: Global Service Management) 과정에서 지난 10여년 간 수확한 동문들의 전문성 있는 네트워크 및 서강대학교 일반대학원 경영학과와 경영전문대학원의 다양한 프로그램을 거쳐간 경영전공 동문들의 방대한 인적 네트워크를 연계합니다.

## 03

우수한 교수진과 함께 서비스경영의  
이론적, 실무적 토대를 다집니다.

연구와 교육분야에서 탁월한 성과를 보이고 있는 서강대학교의 우수한 교수진과 실무에서 오랫동안 경험을 다진 강사진의 강의를 제공합니다. 다양한 서비스 전공 분야의 지도교수에게 연구와 학업에 대하여 효과적인 지도를 받게 됩니다.

## 04

실무에 해박한 서비스분야 리더들의  
경영 노하우를 전수합니다.

유수의 서비스 업체들에서 오랜 동안 경험을 쌓은 업계리더와 실무진의 강의, 특강, 세미나를 제공합니다.

## 05

서비스산업의 최신 트렌드를  
반영합니다.

다양한 세미나 수업을 통해 서비스 산업의 현황과 최신 이슈를 배우고 변화하는 서비스 경영환경에 대응하는 능력을 배양합니다.

## 06

수요일 야간과 토요일 중일 과정의 운영으로  
직장업무와 학업의 병행이 용이합니다.

서울시내와 수도권 어느 곳에서도 접근성이 좋은 서강대학교 신촌캠퍼스에서 수요일 저녁과 토요일 중일 수업을 제공합니다.

## 07

직장과 학업을 병행하는 석사과정의  
유연한 학습이 가능합니다.

Part-time과 Full-time을 선택할 수 있는 석사과정에서는 학생의 선택에 따라 실무적인 전문주제 연구와 학술적인 학위논문 중 한 가지를 선택하여 지도교수와 심층적으로 학습하며, 3학기에 졸업하게 됩니다. 학위논문을 선택하는 경우에 이론, 실증, 사례 등 다양한 주제의 논문 작성에 대하여 국내 최고 수준 교수의 지도를 받게 됩니다. 전문주제연구를 선택하는 경우에 지도교수와의 심층 논의를 통하여 특화된 분야의 전문지식을 정리하고 특정 기업의 발전 계획을 제시하는 체계적 경험을 쌓게 됩니다. 또한, 재학 중 최대 6학점까지 서강대학교 일반대학원 타전공 혹은 타 대학원 과목을 수강할 수 있어 관련된 분야와의 효과적 연계 학습이 가능합니다.

## 08

직장과 학업을 병행하는 박사과정의  
유연한 학습이 가능합니다.

Part-time으로 지원하는 박사과정에서는 현직에 있는 학생들이 유연하게 학업을 수행할 수 있도록 돕습니다. 지도교수와의 밀접한 협력을 통해 졸업 전에 영문과 국문 중 선택하여 논문을 게재하여 연구 경험을 쌓을 수 있고, 이를 바탕으로 이론, 실증, 사례연구와 같은 다양한 주제의 학위논문을 작성할 수 있도록 지도 받습니다. 또한 전공시험의 응시를 유연하게 분산할 수 있습니다. 동 프로그램의 석사과정을 이수한 경우 박사과정에서 이수면제, 학점인정, 조기졸업 등 다양한 혜택을 통해 석사-박사과정의 유연한 연계 학습을 지원합니다. 또한, 재학 중 최대 9학점까지 서강대학교 일반대학원 타전공 혹은 타 대학원 과목을 수강할 수 있어 관련된 분야와의 효과적 연계 학습이 가능합니다.

## 이수계획표

## ■ 서비스 매니지먼트 석사과정

| 구분 | 학위논문 교과목 선택               |                   | 전문주제연구 교과목 선택             |                   |
|----|---------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|
| 학기 | 수강 과목 (학점)                | 이수학점              | 수강 과목 (학점)                | 이수학점              |
| 1  | 서비스 경영개론 (3)              | 총 9~10.5<br>학점 선택 | 서비스 경영개론 (3)              | 총 9~10.5<br>학점 선택 |
|    | 서비스 마케팅과 고객분석 (3)         |                   | 서비스 마케팅과 고객분석 (3)         |                   |
|    | 서비스 콘텐츠 분석 (3)            |                   | 서비스 콘텐츠 분석 (3)            |                   |
|    | 서비스 리더십 (3)               |                   | 서비스 리더십 (3)               |                   |
|    | 고객경험트렌드 레쳐시리즈 (1.5)       |                   | 고객경험트렌드 레쳐시리즈 (1.5)       |                   |
|    | 연구조사방법론 (3)               |                   | 연구조사방법론 (3)               |                   |
| 2  | 서비스제품개발론 (3)              | 총 9~10.5<br>학점 선택 | 서비스제품개발론 (3)              | 총 9~10.5<br>학점 선택 |
|    | 서비스 품질관리 (3)              |                   | 서비스 품질관리 (3)              |                   |
|    | 서비스 커뮤니케이션 (3)            |                   | 서비스 커뮤니케이션 (3)            |                   |
|    | 기술과 서비스 혁신 (3)            |                   | 기술과 서비스 혁신 (3)            |                   |
|    | 서비스프로세스관리 (3)             |                   | 서비스프로세스관리 (3)             |                   |
|    | 서비스 조직관리 (3)              |                   | 서비스조직관리 (3)               |                   |
|    | 서비스 전략과 컨설팅(3)            |                   | 서비스 전략과 컨설팅(3)            |                   |
|    | 서비스매니지먼트 세미나 (1.5)        |                   | 서비스매니지먼트 세미나 (1.5)        |                   |
|    | 통계분석방법론 (3)               |                   | 통계분석방법론 (3)               |                   |
| 3  | 학위논문 (6, 필수과목)            | 총 6~10.5<br>학점 선택 | 전문주제연구 (1.5, 필수과목)        | 총 9~10.5<br>학점 선택 |
|    | 서비스 SCM (3)               |                   | 서비스 SCM (3)               |                   |
|    | 서비스와 로지스틱스 (3)            |                   | 서비스와 로지스틱스 (3)            |                   |
|    | 고객경험 혁신 사례연구 (1.5)        |                   | 고객경험 혁신 사례연구 (1.5)        |                   |
|    | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |                   | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |                   |
|    | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |                   | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |                   |

## 이수계획표

## ■ 서비스 매니지먼트 박사과정

| 학기 | 수강 과목 (학점)                | 이수학점     |
|----|---------------------------|----------|
| 1  | 연구조사방법론 (3, 필수과목)         | 6~9학점 선택 |
|    | 서비스 경영개론 (3)              |          |
|    | 서비스 마케팅과 고객분석 (3)         |          |
|    | 서비스 콘텐츠 분석 (3)            |          |
|    | 서비스 리더십 (3)               |          |
|    | 고객경험트렌드 레쳐시리즈 (1.5)       |          |
| 2  | 통계분석방법론 (3, 필수과목)         | 6~9학점 선택 |
|    | 서비스제품개발론 (3)              |          |
|    | 서비스 커뮤니케이션 (3)            |          |
|    | 기술과 서비스 혁신 (3)            |          |
|    | 서비스프로세스관리 (3)             |          |
|    | (자격시험)                    |          |
| 3  | 서비스 SCM (3)               | 6~9학점 선택 |
|    | 서비스와 로지스틱스 (3)            |          |
|    | 고객경험 혁신 사례연구 (1.5)        |          |
|    | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |          |
|    | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |          |
| 4  | 서비스 품질관리 (3)              | 6~9학점 선택 |
|    | 서비스 조직관리 (3)              |          |
|    | 서비스 전략과 컨설팅(3)            |          |
|    | 서비스매니지먼트 세미나 (1.5)        |          |
|    | 일반대학원 타 전공 및 타 대학원 과목 (3) |          |
|    | (전공시험)                    |          |
| 5  | 논문연구1 (1.5, 필수과목)         | 1.5      |
| 6  | 논문연구2 (1.5, 필수과목)         | 1.5      |
| 7  | 논문연구3 (1.5)               | 1.5      |
| 8  | 학위논문 (6, 필수과목)            | 6        |