

2013 (사)한국서비스경영학회 · 한국선진문화창조경영학회
준계통합학술발표대회

“창조경제 시대의 서비스경영 혁신”

■ 일시 : 2013년 5 월 11일 (토요일) 13:00 ~ 17:20

■ 장소 : 서울시립대학교 법학관 205호

주최 : (사)한국서비스경영학회 · 한국선진문화창조경영학회

후원 : 산업통상자원부 기술표준원/ 한국표준협회/ 신한생명/

한전KPS/ 한국유나이티드 제약/ 안국약품/

케이사이트 컨설팅

학술대회 프로그램 안내

- 창조경제 시대의 서비스경영 혁신 -

접수 및 등록
(12:00 - 13:00)

제1부 개회식
(13:00 - 13:20)

- 학회장 인사
- 우수논문상 및 에디터상 시상식
- Award speech

사회 : 김영택(경기대학교)

제2부 초청발표
(13:20 - 14:20)

- 창조경제 시대의 서비스경영혁신
(인터컴 최태영 대표이사)

제3부 분과별 학술발표
(14:30 - 17:00)

- | | |
|-------------------|----------|
| • 제1분과 : 연구논문 | 법학관 203호 |
| • 제2분과 : 연구논문 | 법학관 205호 |
| • 제3분과 : 석·박사 스페셜 | 법학관 209호 |
| • 제4분과 : 콜센터 연구회 | 법학관 207호 |
-

폐회식
(17:00 - 17:20)

◇ 초청발표 (법학관 205호, 13:20-14:20)

논문 제목	발 표 자
창조경제 시대의 서비스경영 혁신 - MICE 산업의 혁신, 탭퍼런스(Tab-ference) -	최태영 대표이사 (인터콤)

◇ 제1분과 (법학관 203호, 14:30-17:00)

좌 장 : 곽영환 (한국교통대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
항공사 승무원의 감성노동이 소진과 조직몰입에 미치는 영향	고선희 (서원대학교)	김광현 (고려대학교)
전통시장의 특화육성방안에 관한 사례 연구	김승욱(평택대학교) 탁동일(남서울대학교)	장형섭 (부천대학교)
Identify Critical Success Factors for Labor Flexibility in the Non-face-to-face Service Industry	서창적, 김효정 (서강대학교)	임효창 (서울여자대학교)
서비스기업에 있어서 종업원과 기업의 고객향상활동과 브랜드 애착 연구	이재진, 이만홍, 간형식 (한국외국어대학교)	김준희 (서울기독대학교)
사회적 자본이론에 근거한 소셜네트워크 서비스(SNS) 참여행동에 관한 연구	윤성준, 한희은 (경기대학교)	조준봉 (청운대학교)

◇ 제2분과 (법학관 205호, 14:30-17:00)

좌 장 : 김재환 (나사렛대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
서비스 스케이프와 감정반응의 행동의도에 관한 메타 분석	이은지(경북대학교) 조철호(대구한의대학교) 김지연(경희대학교)	김현철 (중앙대학교)
경영권설팅 성과에 영향을 미치는 권설턴트의 역량에 관한 실증 연구	배용섭, 안영진 (단국대학교)	황혜미 (서비스엑셀런스)
관여수준에 따른 지각된 가치, 고객만족, 몰입 및 고객충성도 간의 영향 관계 연구	김화진, 정양미, (경남정보대학교) 한진수 (경희대학교)	백승익 (한양대학교)
소셜커머스 구매의향에 대한 TPB(계획된 행위이론)와 TRI(기술준비도)의 적용에 관한 연구	정원식, 윤성준 (경기대학교)	홍석기 (단국대학교)
한류스타의 광고모델 속성으로 인한 기업이미지가 기업의 신뢰와 몰입도에 미치는 영향	김미주 (건양사이버대학교) 서정모 (한라대학교)	고선희 (서원대학교)
서비스기업에서 창의성에 대한 준거집단의 기대가 창의성에 대한 자신의 기대, 발언과 창의성에 미치는 영향에 관한 연구	최선규, 이인석 (서강대학교)	이기은 (대구대학교)

◇ 제3분과 (법학관 209호, 14:30-17:00) - 석·박사 스페셜

좌 장 : 유시정 (경기대학교)

논문 제목	발 표 자
서비스 스케이프가 기업 이미지 및 고객만족에 미치는 영향	서창적, 이보라 (서강대학교)
기업박물관 운영이 기업이미지, 브랜드태도, 행동의도에 미치는 영향	한주희, 한송희 (중앙대학교)
물류서비스 품질과 성과 관계에서 공정성(Fairness)의 조절효과	서창적, 김종훈 (서강대학교)
감정노동 종사자의 긍정심리자본이 직무태도 및 고객지향성에 미치는 영향 연구 - 항공사 객실 승무원을 중심으로 -	장창권, 김영택 (경기대학교)
혁신행동의 선행요인에 관한 연구 - 인지적 유연성의 조절 효과 -	박경규, 신이현 (서강대학교)
아트 콜라보레이션에 의한 제품, 브랜드의 인식 및 선호도 변화에 대한 연구	이재신, 박성일 (중앙대학교)
전자 소매 점포의 성과에 영향을 미치는 효율성 요인 분석 - S전자 소매점포를 대상으로 DEA 모형 적용 -	서창적, 이정식 (서강대학교)

◇ 제4분과 (법학관 207호, 14:30-17:00) - 콜센터 연구회

좌 장 : 이종태 (한국컨택센터 인증원)

논문 제목	발 표 자
관리자 육성체계 구축을 통한 성공적인 콜센터 운영 방안	손석주 (투모로플러스)
운영성과 향상을 위한 VOC 활용 방안	원종란 (한국우편사업진흥원)