

2013 (사)한국서비스경영학회 추계학술발표대회

“창조적 서비스를 위한 서비스 산업의 혁신”

■ 일시 : 2013년 11 월 9일 (토요일) 13:00 ~ 17:20

■ 장소 : 김안과 망막병원 7층 세미나실

(서울시 영등포구 영등포동 4가 156)

주최 : (사)한국서비스경영학회

후원 : 산업통상자원부 기술표준원/ 한국표준협회/ 동아ST/

삼진제약/ 한국유나이티드제약

학술대회 프로그램 안내

- 창조적 서비스를 위한 서비스 산업의 혁신 -

접수 및 등록
(12:00 - 13:00)

이사회
(12:30 - 13:00)

사회 : 김영택(경기대학교)

제1부 개회식
(13:00 - 13:20)

- 학회장 인사
 - 한국 서비스경영인 대상 시상식
 - 롯데백화점 신현 대표
 - Award speech
-

사회 : 신재휴(서울시립대학교)

제2부 초청발표
(13:20 - 14:50)

- 김호준 대표
(BMW 코리아)
-

총회
(15:00 - 15:10)

사회 : 김영택(경기대학교)

제3부 분과별 학술발표
(15:20 - 17:00)

- 제1분과 : 연구논문
 - 제2분과 : 연구논문
 - 제3분과 : 석·박사 스페셜
 - 제4분과 : 콜센터 연구회
-

폐회식
(17:00 - 17:20)

◇ 초청발표 (대강당, 13:20-14:50)

논문 제목	발 표 자
글로벌 리더십	BMW코리아 (김효준 대표)

◇ 제1분과 (세미나실 A, 15:20-17:00)

좌 장 : 곽영환 (한국교통대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
서비스 유형과 서비스 실패가 서비스 회복에 미치는 영향 : 레포의 조절 효과	곽지훈, 김정훈, 간형식(한국외국어대)	이은지 (경북대)
의료서비스 내 서비스 커뮤니케이션이 신뢰와 고객만족, 고객충성도에 미치는 영향 : 미용 의료시장을 중심으로	허은주, 김세범 (경상대)	장형섭 (부천대)
다국적 간병인 서비스 품질 개선을 위한 서비스 품질 요소 탐색 연구 : 조선족 이해를 중심으로	방혜경 (한림대)	고선희 (서원대)
고객지향성과 관계품질의 관계에 있어 기술서비스의 매개효과에 대한 실증 연구 : B2B 시장을 중심으로	서창적, 남현정 (서강대)	김영택 (경기대)

◇ 제2분과 (세미나실 B, 15:20-17:00)

좌 장 : 탁동일 (남서울대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
호텔종사자의 감성노동 연구	박은숙(세명대), 고선희(서원대학교)	김준희 (한국기독교대)
6시그마의 미래	안영진 (단국대)	김승욱 (평택대)
서비스산업 서비스 품질 제고를 위한 종단적 연구 : KS-SQI를 중심으로	이은지(경북대), 조철호(대구가한대)	오종철 (안산대)
오픈마켓 테넌트의 서비스 회복 노력이 오픈마켓 충성도에 미치는 영향 : 신뢰의 전이를 중심으로	오종철(안산대), 장형섭(부천대)	임효창 (서울여대)

◇ 제3분과 (세미나실 C, 15:20-17:00) - 석·박사 스페셜

좌 장 : 유시정 (경기대학교)

논문 제목	발 표 자
서비스 전달 개선과 혁신의 선행 요인에 관한 연구	서창적, 김종훈 (서강대)
리조트 서비스스케이프가 종사원의 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향 : 종사원의 내적반응을 매개효과로	김영택, 양성운 (경기대)
IPA 분석을 이용한 박물관 도슨트 해설 서비스 품질 평가 연구	박수진 (중앙대)
기업 브랜드 이미지가 고객의 관계품질과 재이용 의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 항공사 서비스를 중심으로	김영택, 황희하 (경기대)
가정-직장 갈등이 서비스 산업 종사자의 역할 내 행동과 승진가능성에 미치는 영향 : 경력열망의 매개효과를 중심으로	박경규, 최규현 (서강대)

◇ 제4분과 (세미나실 D, 15:20-17:00) - 콜센터 연구회

좌 장 : 서창적 (서강대학교)

논문 제목	발 표 자
콜센터 서비스 품질 향상을 위한 표준화 전략	양희정 센터장 (케이티씨에스)
외환은행 고객 상담 품질 만족도 조사 시스템	이대연 차장 (외환은행)