KSMS 한국서비스경영학회
SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

LINC+

2019 (사)한국서비스경영학회 추계학술발표대회

서비스산업의 디지털트랜스포메이션

■ 일시 : 2019년 12월 06일(금요일) 13:00 ~ 18:00

■ 장소 : 경희대학교 호텔관광대학 컨벤션홀
(서울시 동대문구 경희대로 26)

주최 : (사)한국서비스경영학회

후원 : 산업통상자원부 국가기술표준원 / 한국표준협회 /
경희대학교 / 상명대학교 LINC+ 사업단 / 한국서비스진흥협회

등 록 안 내

■ 등록 장소 : 경희대학교 호텔관광대학 컨벤션홀 로비

■ 등록 시간 : 2019년 12월 06일(금) 11:30~12:50

■ 등 록 비 : 무료

■ 주　　차 : 학내 주차

※ 주차권 지급이 되지 않는 점 양해 부탁드립니다.

■ 오시는 길

▸ 주소 안내

• 서울시 동대문구 경희대로 26, 경희대학교 호텔관광대학

– 하기 지도 상의 1번(정문)으로 진입하시어, 17번 건물(호텔관광대학교)로 오시면 됩니다.



▸ 대중교통 이용 안내

1호선, 경의중앙선(회기역)	1번 출구에서 동대문01 마을버스 탑승 후 경희대의료원 정류장에서 하차

학술대회 프로그램 안내

- 서비스산업의 디지털트랜스포메이션 -

접수 및 등록 **(11:30 - 12:50)**		호텔관광대학 컨벤션홀 로비
제1부 개회식 **(13:00 - 13:30)**	• 환영사 (한국서비스경영학회장) • 축사	사회 : 김종훈 학술위원장 호텔관광대학 컨벤션홀
제2부 기조연설 **(13:30 - 14:20)**	• 서진영 원장(자의누리경영연구원) - 서비스경쟁력 강화로써 서비타이제이션	
14:20 - 14:30	**휴식 및 이동**	
SESSION A **(14:30 - 15:50)**	• 제1분과 : 연구논문 I • 제2분과 : 서비스디자인 연구회 • 제3분과 : 콜센터 연구회 • 제4분과 : 창의적서비스 연구회 • 제5분과 : 대학생 공모전	호텔관광대학 301호 호텔관광대학 302호 호텔관광대학 303호 호텔관광대학 601호 호텔관광대학 701호
15:50 - 16:00	**휴식 및 이동**	
SESSION B **(16:00 - 17:20)**	• 제1분과 : 연구논문 II • 제2분과 : 하스피탈리티 서비스연구회 • 제3분과 : 항공서비스 연구회 • 제4분과 : 신서비스개발 연구회 • 제5분과 : 대학생 공모전 (계속)	호텔관광대학 301호 호텔관광대학 302호 호텔관광대학 601호 호텔관광대학 303호 호텔관광대학 701호
17:20 - 17:30	**휴식 및 이동**	
총회 **(17:30 - 17:40)**	• 학회 총회 • 연구윤리 교육	호텔관광대학 컨벤션홀 로비
폐회식 **(17:40 - 18:00)**	• 우수논문발표상 시상 • 대학생 공모전 시상 • 폐회식	호텔관광대학 컨벤션홀 로비

※ 상기 일정은 학회 내부사정에 따라 변경될 수도 있습니다.

◇ **기조연설 (컨벤션홀** 13:30-14:20)

제 목	발 표 자
서비스경쟁력 강화로써 서비타이제이션	서진영 원장 (자의누리경영연구원)

Session A

(14:30 ~ 15:50)

◇ 제1분과 (호텔관광대학 301호, 14:30-15:50) - 연구 논문 1

좌 장 : 김 재 환 (나사렛대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
서비스 산업 발전을 위한 디지털 기술 활용 및 정책방향	이제영 (과학기술정책연구원)	김용희(숭실대학교)
부산항 컨테이너 부두의 운영효율성 비교분석 연구: DEA-CCR, BCC 모형분석	김용정(서강대학교) 하병천(서강대학교)	김종훈(한국조달연구원)
Mobility on Demand 수용에 대한 영향 요인 분석: 인천시 영종도 사례 기반으로	윤성원(연세대학교) 이정훈(연세대학교)	김종훈(한국조달연구원)
셀프서비스 기술(SST) 사용의도 (Usage Intention)에 대한 사용자의 기술 준비도(Technology Readiness)가 미치는 영향: 직원의 도움의 조절효과	정남호(경희대학교) 이주미(경희대학교) 구철모(경희대학교)	김용정(서강대학교)

◇ 제2분과 (호텔관광대학 302호, 14:30-15:50) - 서비스디자인 연구회

좌 장 : 최 정 일 (숭실대학교)

발표 제목	발 표 자
영화속에서 서비스디자인을 찾다	박정아(숭실대학교)
사용자경험과 서비스디자인	송숙영(코인커스터디)
스트로베리 프로모션	안나리(파르나스호텔)

◇ 제3분과 (호텔관광대학 303호, 14:30-15:50) - 콜센터 연구회

좌 장 : 서 창 적 (서강대학교)

발표 제목	발 표 자
콜센터 성과관리와 데이터분석(Performance 관리, ISO 컨텍센터 표준, Performance Value 활용 등)	서진희(한국표준협회)
오라클 Hands On	남기형(한국오라클)

◇ 제4분과 (호텔관광대학 601호, 14:30-15:50) - 창의적서비스 연구회

좌 장 : 곽 영 환 (경기과학기술대학교)

발표 제목	발 표 자
4차 산업혁명시대 미래 컨택센터 산업의 트렌드	심정래(컨조인트컨설팅)
고객센터 상담사의 감정조절 및 서비스 유연성이 서비스성과에 미치는 영향	이진아(윤선생)

◇ 제5분과 (호텔관광대학 701호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전

좌 장 : 유 태 종 (상명대학교) / 최 진 용 (삼성생명)

공모전 제목	팀 명	팀 원
안비즐비	5G 항공 서비스	김성애(대림대학교) 강수련(대림대학교) 이윤재(대림대학교) 이지원(대림대학교)
자동 신분인식과 기계문진	건양주니어	김수연(건양대학교) 신효주(건양대학교) 이지원(건양대학교) 조은빈(건양대학교) 편혜빈(건양대학교)
문화 산업의 디지털 트랜스포메이션	화이팀	이희진(인하대학교) 김지원(인하대학교) 하다연(인하대학교) 조영우(인하대학교) 유연수(인하대학교)
What, How, Will 디지털 트랜스포메이션?	7센티	고은주(건양대학교) 김란영(건양대학교)
식음 산업의 디지털 트랜스포메이션	인하베이터 (INHAVATOR)	김면건(인하대학교) 권하은(인하대학교) 이경민(인하대학교) 김수현(인하대학교)
T-cob : Technical-convenience of banquet	S.F.S	이인환(대림대학교) 김수려(대림대학교) 박재현(대림대학교) 박주원(대림대학교) 송지원(대림대학교)

(이어서)

◇ 제5분과 (호텔관광대학 701호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전(계속)

좌 장 : 유 태 종 (상명대학교) / 최 진 용 (삼성생명)

공모전 제목	팀 명	팀 원
RFID 스마트 키를 통한 차세대 입원실	노다지 (No Touch)	김남수(건양대학교) 박해인(건양대학교) 서호찬(건양대학교) 이하영(건양대학교)
마켓컬리 마케팅기획서 (애쓰지마켓컬리가愛쓸테니)	컬리어우먼	서혜민(한밭대학교) 임서현(한밭대학교) 연수인(한밭대학교) 이한별(한밭대학교) 김요림(한밭대학교)
병원 무인화의 고도화	시나브로	김민정(경남대학교) 김경우(경남대학교) 이기영(경남대학교)
Trendy Life	Trend	장예슬(건양대학교) 박준영(한양대학교)
스포츠 산업의 디지털 트랜스포메이션	DREAM	강태웅(인하대학교) 이동환(인하대학교) 정학택(인하대학교) 지혜안(인하대학교)

Session B

(16:00 ~ 17:20)

◇ 제1분과 (호텔관광대학 301호, 16:00-17:20) - 연구 논문 II

좌 장 : 김 영 택 (경기대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
SWOT-AHP 방법을 이용한 한국 뷰티산업(K-Beauty)의 발전전략 연구	이주희(서강대학교) 김용정(서강대학교) 하병천(서강대학교)	송광석(숭실대학교)
소셜 미디어 인플루언서와 팔로워 간의 파라쇼셜 관계가 구매의도에 미치는 영향	김용희(숭실대학교) 박영주(숭실대학교)	김준회(서울기독대학교)
국제학술대회 참가자의 동기요인과 의사결정에 관한 연구 -자기결정이론과 조절초점이론을 적용하여-	김소연(경희대학교) 구철모(경희대학교) 정남호(경희대학교)	곽수환 (한국교통대학교)

◇ 제2분과 (호텔관광대학 302호, 16:00-17:20) - 하스피탈리티 서비스연구회

좌 장 : 박 윤 주 (경기대학교)

발표 제목	발 표 자
4차산업혁명과 Hospitality Service	**유시정(경기대학교)**
객실승무원이 경험하는 무례가 직무스트레스 및 이직의도에 미치는 영향 -무례 나선이론을 중심으로	**홍성훈(아시아나항공)**
테마파크의 물리적환경과 선택속성이 고객만족에 미치는 영향 -아쿠아리움을 중심으로-	**권현주(경기대학교)**
콘텐츠 스트리밍 서비스의 이용만족도와 지속적 이용의도에 관한 연구	**이혜연(협성대학교)**
항공사 키오스크의 사용특성과 상호작용성이 지속적 사용의도에 미치는 영향 연구	**손세인(경희대학교)**

◇ 제3분과 (호텔관광대학 601호, 16:00-17:20) - 항공서비스 연구회

좌 장 : 김 민 수 (한서대학교)

논문 제목	발 표 자	토 론 자
교육서비스품질이 지작된 가치와 학습전이에 미치는 영향	정영미(한서대학교)	조현주(아시아나항공) 정민주(한국교통대학교) 박혜윤(한서대학교)
객실승무원의 안전역량이 브랜드 이미지와 고객충성도에 미치는 영향	황승미(대한항공) 김민수(한서대학교)	고창헌(아시아나항공) 박소연(한서대학교) 양지혜(장안대학교)
항공서비스학과 교육서비스품질 연구동향 및 향후 연구방향: 국내연구를 중심으로	배신영(대림대학교) 홍석기(단국대학교)	장창권(아시아나항공) 전애은(한서대학교) 정지아(부천대학교)

◇ 제4분과 (호텔관광대학 303호, 16:00-17:20) - 신서비스개발 연구회

좌 장 : 황 혜 미 (삼육대학교)

발표 제목	발 표 자
모바일 테크노 스트레스와 성과 간의 관계에서 스트레스 대응 전략의 역할에 대한 연구: 한중비교	임명성(삼육대학교)
테마파크 축제 만들기	유혜종(롯데월드)
ICT 인프라가 서비스 혁신에 미치는 영향: 글로벌 혁신지수를 중심으로	이인태(경남대학교)

◇ 제5분과 (호텔관광대학 701호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전

좌 장 : 유 태 종 (상명대학교) / 최 진 용 (삼성생명)

공모전 제목	팀 명	팀 원
안비즐비	5G 항공 서비스	김성애(대림대학교) 강수련(대림대학교) 이윤재(대림대학교) 이지원(대림대학교)
자동 신분인식과 기계문진	건양주니어	김수연(건양대학교) 신효주(건양대학교) 이지원(건양대학교) 조은빈(건양대학교) 편혜빈(건양대학교)
문화 산업의 디지털 트랜스포메이션	화이팀	이희진(인하대학교) 김지원(인하대학교) 하다연(인하대학교) 조영우(인하대학교) 유연수(인하대학교)
What, How, Will 디지털 트랜스포메이션?	7센티	고은주(건양대학교) 김란영(건양대학교)
식음 산업의 디지털 트랜스포메이션	인하베이터 (INHAVATOR)	김면건(인하대학교) 권하은(인하대학교) 이경민(인하대학교) 김수현(인하대학교)
T-cob : Technical-convenience of banquet	S.F.S	이인환(대림대학교) 김수려(대림대학교) 박재현(대림대학교) 박주원(대림대학교) 송지원(대림대학교)

(이어서)

◇ 제5분과 (호텔관광대학 701호, 14:30-17:20) - 대학생 공모전(계속)

좌 장 : 유 태 종 (상명대학교) / 최 진 용 (삼성생명)

공모전 제목	팀 명	팀 원
RFID 스마트 키를 통한 차세대 입원실	노다지 (No Touch)	김남수(건양대학교) 박해인(건양대학교) 서호찬(건양대학교) 이하영(건양대학교)
마켓컬리 마케팅기획서 (애쓰지마켓컬리가愛쓸테니)	컬리어우먼	서혜민(한밭대학교) 임서현(한밭대학교) 연수인(한밭대학교) 이한별(한밭대학교) 김요림(한밭대학교)
병원 무인화의 고도화	시나브로	김민정(경남대학교) 김경우(경남대학교) 이기영(경남대학교)
Trendy Life	Trend	장예슬(건양대학교) 박준영(한양대학교)
스포츠 산업의 디지털 트랜스포메이션	DREAM	강태웅(인하대학교) 이동환(인하대학교) 정학택(인하대학교) 지혜안(인하대학교)