# 강의계획서

| 교과목명 | 생생고객만족경영 | 과목명(영문) | Practical Customer Satisfaction Management |
|---|---|---|---|
| 학수번호 | GEG1007 | 분반 | 001 |
| 강의시간표 | | 학점 | 3.0 |
| 평가방법 | 상대평가 | | |

| | |
|---|---|
| 교수프로필<br>(500 자 이내) | 김연성 박사는 2001 년부터 인하대학교 경영대학 경영학과 교수로 재직 중이며, 연구처장 겸 산학협력단장(2011), 기획처장(2012), 산학협력선도대학(LINC)사업단장(2012-2014), 고조선연구소장(2013-2016)을 맡았고, 미국 University of Southern California(USC) Marshall School of Business 의 Visiting Professor(2007)로 있었다. 서울대학교 경영학과 졸업(1986) 후 삼성물산㈜에 근무하였고, 서울대학교 대학원 경영학과에서 경영학석사(1989), 경영학박사(1997)를 취득하였으며, 박사과정 중 University of Southern California (USC)에서 Visiting Scholar(1994)로 연구하였다. 또한 벤처기업 CEO(2000)를 역임하는 등의 실무 경험도 가지고 있다. 정부의 각종 평가위원으로 활동하고 정부 혁신에 기여한 공로를 인정받아 대통령표창(2006)을 받았고, 인하대학교 우수교육상(2011), 동아비즈니스리뷰(DBR) 100 호 기념 Best Article Award(2012) 등을 받았다. 최근에는 우리나라 상고사 연구에 관심을 두고 인하대학교 대학원 융합고고학 전공으로 석사학위를 받았다(2013).<br>주요 연구 분야는 생산을 통한 가치 향상이며, 경영품질, 서비스품질, 고객만족, 고객가치 창출, 품질혁신, 경영혁신, 공급사슬전략, 구매전략, 서비스혁신, 제조업의 서비스화 등의 주제로 국내외 기업(포춘 500 대 기업, 중소기업, 공공기관 및 공기업)에 자문 및 강의를 수행하여 왔다.<br>20 여 권의 저술(서비스코어 11, 생산운영관리, 생산관리, 지속가능시대의 서비스경영, 물류학원론, e-서비스생산관리, CEO 를 위한 식스시그마 경영, 글로벌 품질경영, 경영품질의 세계 기준 말콤 볼드리지, 말콤 볼드리지 성공법칙, 평가의 기술, e-경영성과를 높이는 101 가지 기법, 경영품질의 베스트 프랙티스, 경영품질론, 서비스수익모델, 수익지대, 마이클 포터의 경쟁론, WOW 프로젝트-내 이름은 브랜드다, 24 가지 세일즈 함정, 캐스팅론, 진실의 순간 등)과, 30 여 편의 논문을 공인 학술지(품질경영학회지, 서비스경영학회지, 경영공학회지, 상품학연구, 경영과학회지, 생산성논집, 경상논집, 경영정보연구, The Asian Journal on Quality, Review of Business Research, Information 등)에 발표하였다. |
| 강의목표<br>(500 자 이내) | 고객만족(Customer Satisfaction, CS)은 조직 차원에서는 경영을 잘 하는 기업(또는 기관)으로 인정받기 위해서 또 개인 차원에서는 일을 잘 하는 인재로 자리매김하기 위해서 꼭 달성해야 할 목표라고 하겠다. 이 과목은 수강생들에게 고객만족의 이론과 사례를 생생하게 가이드하기 위한 내용으로 구성하였다. |
| 강의개요<br>(500 자 이내) | - 다양한 기업(민간 vs 공공, 대기업 vs 중소기업, 제조기업 vs 서비스기업, 신생기업 vs 장수기업)에서 수행되는 고객만족경영 사례 분석과 이해 그리고 시사점 도출<br>- 고객만족경영을 수행하기 위한 전략과 이론에 대한 이해와 적용<br>- 최근의 경영환경 변화에 따른 기업의 대응 방안에 대한 이해와 적용 |
| 주교재<br>(200 자 이내) | 없음 |
| 부교재 및 참고도서<br>(500 자 이내) | 없음 |

| | |
|---|---|
| 강의진행방식 (500 자 이내) | 강의는 매주 3 교시로 구성되며, 이론과 사례를 강의하며, 수강생들에게 개념과 방법론 그리고 사례의 시사점을 이해하도록 강의합니다 |
| 수강시 유의사항 (500 자 이내) | 관심있는 기업(또는 기관)을 수강생 스스로 선정하여 강의에서 공부하는 내용을 그 기업(또는 기관)에 적용해 보는 연습을 할 것을 권고합니다. |
| 공학인증관련 (해당강좌에 한함, 200 자 이내) | |
| e-learning 중간고사 유형 | OFFLINE 시험적용 |

**평가기준**

| 중간고사 | 기말고사 | 출석 | 과제 | 퀴즈 | 토론 | 기타 | 합계 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30.0% | 40.0% | 10.0% | 10.0% | 0.0% | 0.0% | 10.0% | 100.0% |

| 평가비율 공개 여부 | 비공개 | 평가비율 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A+ | A0 | B+ | B0 | C+ | C0 | D+ | D0 | 합계 |
| 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% |

**강의계획서**

| 주차 | 구분 | 내용 | 강의방식 |
|---|---|---|---|
| 1 주 | 강의주제 | 디지털화가 가져온 변화 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 강의 시작(강의 개요 소개)<br>2 교시 : 인더스트리 4.0<br>3 교시 : 디지털화의 영향> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 2 주 | 강의주제 | 신기술의 도입과 활용 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 세상을 바꾸는 기술<br>2 교시 : 사물인터넷의 등장<br>3 교시 : 서비스의 새로운 지평> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 3 주 | 강의주제 | 고객중심 경영 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 유한킴벌리의 소월마영 (사례 소개)<br>2 교시 : 고객(소비자)중심의 핵심<br>3 교시 : 고객(소비자)중심의 혜택> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 4 주 | 강의주제 | 고객 이해 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객, 그들은 누구인가?<br>2 교시 : 고객을 어떻게 구분할까?<br>3 교시 : 고객 이해와 오해> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 5 주 | 강의주제 | 고객분석 | 동영상 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객분석의 도구(1)<br>2 교시 : 고객분석의 도구(2)<br>3 교시 : 성공적인 적용 사례> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 6 주 | 강의주제 | 고객만족경영의 원칙 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객만족의 전제조건<br>2 교시 : 고객만족경영 원칙<br>3 교시 : 원칙의 적용과 효과> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 7 주 | 강의주제 | 고객만족의 법칙 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객만족 법칙(1)<br>2 교시 : 고객만족 법칙(2)<br>3 교시 : 불만족고객의 저주> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 8 주 | 강의주제 | 고객만족의 측정 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객만족도 조사 개요<br>2 교시 : 고객만족도 측정 방안<br>3 교시 : 고객만족도 관리 사례> | |
| | 시험 및 과제 | 중간고사 - 오프라인으로 시험실시 : 시험범위는 1 주차-7 주차까지 공부한 내용 / 객관식 문제로 출제 예정 | |
| 9 주 | 강의주제 | 고객만족도 분석 방안 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객만족도 분석<br>2 교시 : IPA 분석(중요도-성과 매트릭스)<br>3 교시 : 분석 결과의 활용> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 10 주 | 강의주제 | VOC(고객의 소리) 관리 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : VOC 의 수집<br>2 교시 : VOC 의 분석<br>3 교시 : VOC 의 관리> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 11 주 | 강의주제 | VOC(고객의 소리)의 활용 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : VOC 활용 사례<br>2 교시 : VOC 의 자산화 방안<br>3 교시 : 콜센터의 역할> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 12 주 | 강의주제 | 고객만족 평가 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 3 대 고객만족도 조사<br>2 교시 : 조사결과 활용<br>3 교시 : 성과지표와의 연계> | |
| | 시험 및 과제 | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13 주 | 강의주제 | 서비스업 고객만족경영 베스트 프랙티스 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : LGU+<br>2 교시 : 롯데백화점<br>3 교시 : 시사점 분석과 토론> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 14 주 | 강의주제 | 제조업의 고객만족 경영 베스트 프랙티스 | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 삼성전자서비스<br>2 교시 : 현대자동차서비스<br>3 교시 : 시사점 분석과 토론> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 15 주 | 강의주제 | 고객만족경영 성공 DNA | 동영상 |
| | 강의내용 | 1 교시 : 고객만족경영 성공 DNA 정리<br>2 교시 : 종합 사례 - 시사점<br>3 교시 : 강의 마무리> | |
| | 시험 및 과제 | | |
| 16 주 | 강의주제 | 기말고사 :12 월 14 일(월) 15~16 교시 (16:00~16:50) | 텍스트 |
| | 강의내용 | 오프라인으로 시험 - 시험범위는 8 주차부터 15 주차까지의 강의내용 - 객관식 및 간단한 서술형 문제> | |
| | 시험 및 과제 | | |