

강의 계획서

2014학년도 제1학기

년도/ 학기	2014학년도 1학기
교과목명	서비스품질경영
교수명	박영택
수업유형	온라인
언어	한국어
강의개요	서비스 조직의 품질경영과 고객만족에 대해 공부한다. 주요내용으로는 서비스 품질과 고객만족, 고객만족도 조사방법과 결과해석, 서비스 품질 개선 도구 및 사례연구 등이 포함된다.
교재 및 참고도서	동영상 강의자료로 대체

강의 주제 및 내용	
1	현대적 품질경영의 이해(1)
2	현대적 품질경영의 이해(2)
3	서비스경제
4	서비스전략
5	서비스시스템
6	프로세스매핑
7	서비스 Fool-Proof
8	서비스 대기행렬관리
9	서비스품질(1)
10	서비스품질(2)
11	Kano품질모델
12	품질개선도구
13	품질기능전개(QFD)
14	Taguchi품질공학
15	표준화와 품질인증
16	제품책임(PL)
17	고객만족경영
18	고객만족측정
19	통계적 사고
20	통계적 방법
21	Six Sigma 혁신전략(1)
22	Six Sigma 혁신전략(2)
23	Six Sigma 혁신전략(3)
24	Six Sigma 혁신전략(4)
25	Six Sigma 혁신전략(5)
26	경영품질 평가모델(1)
27	경영품질 평가모델(2)