

# 2022년도-2학기 KOCW 공개강의계획서

## 한서대학교 교수학습개발센터

### 1. 기본 정보

교수 인적사항	교수명(사번)	박혜윤	소 속	한서대학교
	연구실 전화번호		개인 연락처	
	E-mail주소			
교과목 정보	과목명	고객만족 경영	영문 과목명	Customer Satisfaction
	이 수 구 분	교양 / 전공		
	수강대상 학과	항공관광학과 외		

과목명	고객만족
강의목표	고객중심적 사고를 바탕으로 모든 경영활동을 전개해 나가는 새로운 경영 형태를 사례를 통해 학습하고 장기적, 지속적 경영방식을 방법을 학습한다.
강좌개발 계획 및 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객만족 경영에 대한 프로세스를 이해하고 다양한 서비스 고객만족 경영 사례를 중심으로 성공적인 고객만족의 특징을 바탕으로 글로벌 고객만족 경영론의 정립을 익히도록 한다.</li> <li>- 급변하는 서비스 산업의 변화 속에 체계적인 관리방식과 바람직한 성과에 대한 고객만족 경영 성과에 대한 기준을 제시하며 새로운 관리 방식을 학습한다.</li> </ul>
공개강의 적합성	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 다양한 산업에서의 효과적인 고객만족 경영 사례에 대한 사례는 관련 학과 뿐만 아니라 취업을 앞둔 모든 관련 학과 재학생들의 수강이 가능하다.</li> <li>2. 이에 대상 수강생의 범위가 매우 넓으며 수강 가능학생의 폭이 다양하여 공개강의에 매우 적합하다.</li> </ol>
강좌 활용계획	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 공개강좌 등록</li> <li>2. 한서대학교 학생들의 자율학습 자료 활용; e-class 이용</li> </ol>

## 2. 개발 계획 및 전략

- 다양한 문헌과 시사정보를 취합하여 학생들에게 적합한 정보를 제공한다.
- 주차별로 분야별 고객만족경영의 사례를 제공한다.

## 3. 세부 개발 계획서

교과목코드	과목명		
차시	강의주제	강좌 운영방법 (온라인 학습활동 / 평가방법 / 학습자료 등)	비고 (팀티칭)
1	OT (오리엔테이션)	온라인 학습활동	
2	고객만족의 개념	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
3	고객만족의 필요성	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
4	고객만족의 전략 I	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
5	고객만족의 전략 II	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
6	고객만족경영 실현 시스템 I	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
7	고객만족경영 실현 시스템 II	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
8	중간고사	중간고사	
9	고객만족 기업경영	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
10	총체적 고객만족경영 I	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
11	총체적 고객만족경영 II	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
12	고객만족 로열티 창출	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
13	고객만족 고객가치 창출	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
14	차별적 경험제공	온라인 학습활동 / 학습자료 제공	
15	기말고사	기말고사	