

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

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	