



## 2021학년도 1학기 강의계획안

교과목명 Course Title	소비자만족경영	학수번호-분반 Course No.	35566-01
개설전공 Department/Major	소비자학	학점/시간 Credit/Hours	3학점
수업시간/ Class Time	월 6~7 (15:30~18:15) / 비대면 수업		
담당교원 Instructor	성명: 고희정	소속: 소비자학과	
	E-mail: khohj@ewha.ac.kr	연락처: 010-4595-8871	
면담시간/장소 Office Hours/ Office Location	사전 약속 후 면담		

## I. 교과목 정보 Course Overview

## 1. 교과목 개요 Course Description

급변하는 환경 속에서도 시장에서 변하지 않고 강조되는 것은 ‘소비자 만족’이다. 본 강의에서는 소비자 가치 창출 기반의 상품/서비스와 소비자만족경영 추진을 위한 구성 요인들 간의 상호 연계성을 살펴보고, 소비자만족경영의 기본적 개념과 원리, 유지/전략 방법 등을 학습한다.

## 2. 선수학습사항 Prerequisites

없음

## 3. 강의방식 Course Format

강의 Lecture	발표/토론 Discussion/Presentation	실험/실습 Experiment/Practicum	현장실습 Field Study	기타 Other
70%	30%	%		%

(위 항목은 실제 강의방식에 맞추어 변경 가능합니다.)

강의 진행 방식 설명 (explanation of course format): 강의와 발표/토론 혼합 방식

## 4. 교과목표 Course Objectives

소비자만족경영에 필요한 핵심 요인을 학습하고, 실제 사례에 적용해 봄으로써 소비자만족경영을 추진하기 위한 기본 역량을 키운다,



## 5. 학습평가방식 Evaluation System

☐ 상대평가(Relative evaluation)    ☒ 절대평가(Absolute evaluation)    ☐ 기타(Others): \_\_\_\_\_

– 평가방식 설명 (explanation of evaluation system)

1. 중간고사, 기말고사는 강의내용을 토대로 출제됩니다.
2. 프로젝트의 구체적인 내용은 수업시간에 공지할 예정입니다.
3. 참여도 평가 방식은 수업시간에 공지할 예정입니다.

중간고사 Midterm Exam	기말고사 Final Exam	퀴즈 Quizzes	발표 Presentation	프로젝트 Projects	과제물 Assignments	참여도 Participation	출석 Other
30%	30%	%	%	20%	%	10%	10%

\*그룹 프로젝트 수행 시 팀원평가(PEER EVALUATION)이 평가항목에 포함됨. Evaluation of group projects may include peer evaluations.

## II. 교재 및 참고문헌 Course Materials and Additional Readings

## 1. 주교재 Required Materials

사이버캠퍼스에 자료 업로드

## 2. 부교재 Supplementary Materials

권혁률·조인환(2020), 고객심리학, 백산출판사  
 김준호(2008), 고객만족경영, 무역경영사  
 박정은 외 2인(2020), 고객가치기반 마케팅, 박영사  
 김원·이병관(2019), 고객만족경영을 위한 6POWER, 백산출판사  
 이명식(2019), 고객가치를 담아내는 서비스마케팅, 박영사  
 이상민(2010), 고객만족경영 실전바이블, 랜덤하우스

## 3. 참고문헌 Optional Additional Readings

관련 기사

## III. 수업운영규정 Course Policies

- \* 실험, 실습실 진행 교과목 수강생은 본교에서 진행되는 법정 '실험실안전교육(온라인과정)'을 필수로 이수하여야 함.
- \* For laboratory courses, all students are required to complete lab safety training.



## IV. 차시별 강의계획 Course Schedule (최소 15주차 강의)

주차	날짜	주요강의내용 및 자료, 과제(Topics & Class Materials, Assignments)
1주차	3월 08일(월요일)	오리엔테이션 (실시간 zoom)
2주차	3월 15일(월요일)	소비자만족경영의 패러다임
3주차	3월 22일(월요일)	소비자의 이해 (소비자 가치 확인/창출)
4주차	3월 29일(월요일)	소비자 만족의 개념과 필요성
5주차	4월 05일(월요일)	소비자 만족의 부작용, 소비자 만족의 전제 조건
6주차	4월 12일(월요일)	소비자만족경영 (CRM, CSM)
7주차	4월 19일(월요일)	중간시험
8주차	4월 26일(월요일)	소비자 정보 시스템 (정보의 활용)
9주차	5월 03일(월요일)	소비자 접점 서비스 전략
10주차	5월 10일(월요일)	소비자 만족도 평가 시스템
11주차	5월 17일(월요일)	CS리더십과 경영전략
12주차	5월 24일(월요일)	팀 프로젝트 발표 및 논의 (실시간 zoom)
13주차	5월 31일(월요일)	팀 프로젝트 발표 및 논의 (실시간 zoom)
14주차	6월 07일(월요일)	팀 프로젝트 발표 및 논의 (실시간 zoom)
15주차	6월 14일(월요일)	기말시험
보강1 (필요시) Makeup Classes	월 일 (요일, 장소)	



## V. 참고사항 Special Accommodations

\* 장애학생은 학칙 제57조의3에 따라, 학기 첫 주에 교과목 담당교수와의 면담을 통해 출석, 강의, 과제 및 시험에 관한 교수학습지원 사항을 요청할 수 있으며, 요청한 사항에 대해 담당교수 또는 장애학생지원센터를 통해 지원받을 수 있습니다. 강의, 과제 및 평가 부분에 있어 가능한 지원 유형의 예는 아래와 같습니다.

강의 관련	과제 관련	평가 관련
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시각장애 : 점자, 확대자료 제공</li> <li>· 청각장애 : 대필도우미 배치</li> <li>· 지체장애 : 휠체어 접근이 가능한 강의실 제공, 대필도우미 배치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 제출일 연장, 대체과제 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시각장애 : 점자, 음성 시험지 제공, 시험시간 연장, 대필도우미 배치</li> <li>· 청각장애 : 구술시험은 서면평가로 실시</li> <li>· 지체장애 : 시험시간 연장, 대필도우미 배치</li> </ul>

– 실제 지원 내용은 강의 특성에 따라 달라질 수 있습니다.

\* According to the University regulation section #57-3, students with disabilities can request for special accommodations related to attendance, lectures, assignments, or tests by contacting the course professor at the beginning of semester. Based on the nature of the students' request, students can receive support for such accommodations from the course professor or from the Support Center for Students with Disabilities (SCSD). Please refer to the below examples of the types of support available in the lectures, assignments, and evaluations.

Lecture	Assignments	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Visual impairment : braille, enlarged reading materials</li> <li>· Hearing impairment : note-taking assistant</li> <li>· Physical impairment : access to classroom, note-taking assistant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Extra days for submission, alternative assignments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Visual impairment : braille examination paper, examination with voice support, longer examination hours, note-taking assistant</li> <li>· Hearing impairment : written examination instead of oral</li> <li>· Physical impairment : longer examination hours, note-taking assistant</li> </ul>

– Actual support may vary depending on the course.

\* 강의계획안의 내용은 추후 변경될 수 있습니다.

\* The contents of this syllabus are not final—they may be updated.