

(국문) 품질의 차원_교과목 개요서

과목명	품질의 차원		-	-
개발 교·강사명	김연성		교과목구분	교양(3학점)
교과목 개요	본 과목에서는 일상에서 소비자들이 좋아하는 제품이나 서비스의 성공 요인을 품질의 차원이라는 관점에서 이해하고 분석하고자 한다. 이러한 과정을 통해서 수강생들은 품질의 차원으로 경쟁하여 사랑받는 우수 사례를 발견하고 활용하는 역량을 개발할 수 있을 것으로 기대된다.			
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> ● 중간고사 30% ● 기말고사 40% ● 퀴즈 20% ● 출석 10% 			
비고	<ul style="list-style-type: none"> - 상세 목차 등은 콘텐츠 개발 과정에서 변경될 수 있음 - 100% 온라인 교과목 - 소속 대학에서 수강신청 후 수도권역 대학원격교육지원센터 LMS에서 강좌 수강 			
주	주차명	학습목표	차시명	
1	절실함을 극복한 품질 스토리 살펴보기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 품질이 성과향상의 돌파구임을 이해 ○ 품질로 성공하는 사례 분석 	위기극복의 돌파구 품질은 타협하지 않는다 품질을 통해 기업을 이해한다	
2	좋은 품질의 구성요소 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 품질의 차원 연구에 대한 이해 ○ 최신의 이론과 사례 이해 	제품의 품질 차원 서비스의 품질 차원 새로운 품질 차원	
3	핵심 성능	<ul style="list-style-type: none"> ○ 품질의 핵심 성능을 이해 ○ 적용 사례 분석하기 	핵심 성능의 이해 무선 청소기의 성능 미로 가습기의 핵심 성능	
4	특징	<ul style="list-style-type: none"> ○ 색다름과 특징의 이해 ○ 적용 사례 분석하기 	특징의 이해 SSG 푸드마켓 청담점 전기자동차	
5	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 불편함 없는 편의성의 이해 ○ 적용 사례 분석하기 	편의성의 이해 마켓컬리의 셋별배송 그레이즈의 간식배달	
6	신뢰성과 내구성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 언제나 처음같은 신뢰성과 내구성의 이해 ○ 적용 사례 분석하기 	내구성과 신뢰성의 이해 LG전자 냉장고 오투기 카레	
7	서비스가능성	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스가능성의 의미 이해 ○ 적용 사례 분석하기 	서비스가능성의 의미 현대차 AI 카닥터 서비스 롤스로이스 항공기 엔진 사업부	
8	중간시험 (콘텐츠 없음)			

9	리드타임과 대기시간	<ul style="list-style-type: none"> 기다림의 스마트화 이해 적용 사례 분석하기 	리드타임과 대기시간의 이해
			나우웨이팅의 대기 관리
			스타벅스의 드라이브 스루 (DT)
10	심미성	<ul style="list-style-type: none"> 스스로 보기에 좋은 것인 심미성의 이해 적용 사례 분석하기 	심미성의 이해
			느낌 좋은 식음료
			초프리미엄 가전
11	개인적인 이미지	<ul style="list-style-type: none"> 개인적인 이미지 개념 이해 적용 사례 분석하기 	개인적인 이미지의 의미
			디자이너 브랜드
			파타고니아 자켓
12	고객맞춤화	<ul style="list-style-type: none"> 잘 맞춰주는 능력으로 승부를 거는 고객화를 이해하기 적용 사례 분석하기 	고객화의 이해
			고 피자과 블레이크 피자
			삼성전자 프리즘 프로젝트
13	상호작용 하기	<ul style="list-style-type: none"> 상호작용의 개념을 이해하기 적용 사례 분석하기 	상호작용의 의미 이해
			카카오뱅크의 혁신
			아마존 고의 혁신
14	새로운 품질 차원 종합	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 품질 차원을 찾아내서 기회로 만들어낸 사례 분석하기 착하고 사랑받는 한미일 대표 기업 사례 분석, 시사점 정리하기 	블랙야크의 K-rPET 프로젝트 (한)
			나이키의 지속가능한 운동화 (미)
			발뮤다의 토스터기(일)
15	혁신으로 거듭나기	<ul style="list-style-type: none"> 품질을 통한 혁신으로 사랑받는 사례 종합하기 미래에 등장할 새로운 트렌드 생각해 보기 	디지털 전환기의 품질
			품질4.0으로의 발전
			품질이 산업, 혁신이 능력
16	기말시험 (콘텐츠 없음)		

2. 교재 및 참고문헌

- 1) 강의 교재: 김연성 저, 품질의 차원, KSAM, 2020.
- 2) 보조 교재: 유한주, 김연성, 정욱, 박미재 공저, 품질경영, 생능, 2021.

(English) <Dimensions of quality> syllabus

Course Name	Dimensions of quality		-	-
Name	Youn-Sung Kim		Course Classification	Liberal Arts (3 credits)
Course Outline	This course aims to understand and analyze the success factors of products or services that consumers like in everyday life in terms of quality, and through this process, students are expected to be able to develop their ability to discover and utilize best practices that are loved in their daily lives by competing for quality.			
Evaluation Item	Midterm exam 30% Final exam 40% Quiz 20% Study participation 10%			
Notice for Students	<ul style="list-style-type: none"> - The detailed table of contents may change during the content development process. - 100% online course - Students register for courses at their university and take courses at LMS of Distance Learning Center in Seoul Metropolitan Area Universities. 			
Week	Topic	Learning Objectives	Sub-topic	
1	Let's take a look at the quality story of overcoming desperation	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding that quality is a breakthrough in improving performance ○ Analyzing successful cases with quality 	Quality as a breakthrough in overcoming the crisis	
			We don't compromise on quality	
			Understand the company through quality	
2	Analyzing good quality components	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the quality dimension research ○ Understanding the latest theories and cases 	Dimensions of product quality	
			Dimensions of service quality	
			New Dimensions of quality	
3	Core Performance	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the core performance of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the core performance	
			The performance of a wireless vacuum cleaner	
			The core performance of a humidifier : Miro	

4	Features	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the features of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the features
			SSG Food Market Cheongdam Branch
			Electric vehicle
5	Convenience	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the convenience of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the convenience
			Market Kurly's early morning delivery
			Graze's snack delivery
6	Reliability & Durability	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the reliability & durability of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the reliability & durability
			LG Electronics' refrigerator
			Otogi curry
7	Serviceability	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the serviceability of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the serviceability
			Hyundai Motor's AI card doctor service
			Rolls-Royce intelligent engine
8	Midterm exam		
9	Lead time or waiting time	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the lead time(or waiting time) of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the lead time(or waiting time)
			Nowaiting's waiting time management
			Starbucks' DT(drive-through)
10	Aesthetics	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the aesthetics of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the aesthetics
			Food and beverage that feels good
			Super premium home appliances
11	Personal image	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the personal image of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the personal image
			Designer brand
			Patagonia jacket
12	Customization	<ul style="list-style-type: none"> ○ Understanding the customization of quality ○ Analyzing application cases 	Understanding the customization
			Go Pizza and Blaze Pizza
			Samsung Electronics Prism Project
13	Interaction	○ Understanding the	Understanding the

		interaction of quality ◦ Analyzing application cases	interaction Kakao Bank's innovation Amazon Go's Innovation
14	Understanding the new dimensions of quality	◦ Finding new dimensions of quality and analyzing cases created by opportunities ◦ Analysis of cases of representative companies in Korea, USA and Japan that are kind and loved, and summarizes implications	BYN Blackyak's K-rPET project (Korea) Nike's sustainable shoes (USA) Balmuda the toaster (Japan)
15	Being reborn as an innovation	◦ Lessons of cases loved for innovation through quality ◦ The new trends that will appear in the future	Quality at the time of digital transformation Development to quality 4.0 Quality is industry, innovation is ability
16	Final exams (Assessment of tasks can replace final exams)		

2. Textbook

- 1) Textbook: Youn Sung Kim, Dimensions of Quality, KSAM, 2020.
- 2) Reference book: Yoo, HJ, Kim, YS, Jung U., Park, MJ, The Origin of Customer Satisfaction and Sustainable Growth : Quality Management, Life and Power Press, 2021.