

■ 주차별 수업(강의·실험·실습 등) 내용

주별	차시	수업(강의·실험·실습 등) 내용	과제 및 기타 참고사항
제 1 주	1	1) 강의주제: 치과병의원 관리학의 개념 - 교과목에 대해 소개하고, 강의진행방식 및 학습자의 관심주제와 교과목 진행과정에 대해 토론 2) 강의목표: -교과목에 대하여 학습자가 파악할 수 있다. -학습자의 과목과 관련된 관심주제 및 needs를 파악할 수 있다. 3) 강의세부내용: -교과목 소개 및 강의자 소개. -교과목 학습의 필요성 및 학습진행과정 소개. -학습과정 특성에 따른 성적평가기준 및 과제평가기준 소개. -학습 준비 및 주의사항. -강의내용 기재 필요. 4) 수업방법: 이론강의, 질의응답, 토의	(1) 이론 강의 ·주교재 및 부교재 소개 ·과제주제 및 제출기한 제시 ①개인과제(5주차제출):레포트형식으로 제출 (주제: SWOT 분석) ②조별과제(14주차제출):발표예정 (주제-치과경영의료질관리/치과 성공사례/치과오픈전략) (2) 학습자료 ① 강의계획서 배부 ② 강의수업계획관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
	2	1) 강의주제: 치과의료관리의 최신패러다임 변화 2) 강의목표: -시대별 최신치과의료관리에 대한 특징을 설명할 수 있다. -치과의원 및 병원경영의 패러다임 변화를 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: -병원경영의 과거,현재의 미래 패러다임 -치과의료환경 변화의 특징(외부, 내부) -4차산업시대의 치과의료환경변화의 특징 -치과의료환경 트렌드 조별 토론 4) 수업방법:이론강의, 토론	(1) 이론 강의 및 토론 ·현재 치과의료관리 및 치과의료환경 변화에 대해 공유하고, 현재 치과의료환경 트렌드에 대해 자유롭게 토론 (2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
	3	1) 강의주제: 치과 병의원의 개념 정립 2) 강의목표: -병원의 개념과 정의에 대해 설명할 수 있다. -병원의 역할, 형태 및 특성에 대해 설명할 있다. 3) 강의세부내용: -병원의 기원(서양,동양,우리나라) -병원의 어원 및 개념 -병원의 정의(WHO) -병원의 역할 -병원의 형태 -병원의 특성 4)수업방법:이론강의	(1) 이론 강의 ·병원의 요건 및 분류와 병원 구성원들에 대한 이해 2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드

제 2 주	1	<p>1) 강의주제: 치과의료관리 변천사</p> <p>2) 강의목표: -치과의료관리의 정의 및 특징을 설명할 수 있다. -치과의료관리의 필요성에 대한 중요성을 설명할 수 있다. -치과의료관리의 역사를 설명할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용 -치과의료관리 정의 -치과의료관리 특징 -치과의료관리 역사 -치과의료관리의 필요성</p> <p>4)수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	2	<p>1) 강의주제: 치과의료관리의 흐름에 따른 분류</p> <p>2) 강의목표 -치과의료관리를 분류할 수 있다. -치과의료관리의 서비스 분류에 따른 사례를 파악할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: -치과의료관리의 본질적인 서비스 -치과의료관리의 부가적인 서비스 -치과의료관리 서비스 사례 공유(개별발표)</p> <p>4) 수업방법:이론강의, 발표</p>	<p>1) 이론 강의 및 발표 ·치과의료관리 서비스 사례에 대해 공유하고, 개별발표</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	3	<p>1) 강의주제: 현대적 치과의료관리의 특성</p> <p>2) 강의목표 -치과의료관리의 특성을 나열할 수 있다. -치과의료관리의 특성에 대해 각각 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용 -치과의료관리의 특성 -치과의료관리의 특성과 연관된 사례 공유(개별발표)</p> <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의 및 발표 ·치과의료관리 특성과 연관된사례에 대해 공유하고, 개별발표</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 3 주	1	<p>1) 강의주제: 치과의료관리동향에 따른 치과위생사 역할 정립</p> <p>2) 강의목표: -트렌드의 정의와 종류를 설명할 수 있다. -트렌드 패러다임 변화를 설명할 수 있다. -트렌드 파악의 중요성을 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용 -트렌드 정의와 종류 -트렌드 패러다임 변화 -마이크로 트렌드 중요성 -마이크로트렌드 활용</p> <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의 (특강) ·치과위생사로써 트렌드 파악의 중요성에 대해 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	<p>2</p> <p>1) 강의주제: 치과병의원에서의 경영 개념 2) 강의목표 -경영의 개념을 이해하고, 경영의 필요성에 대해 설명할 수 있다. -경영의 필요한 요소에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: -치과경영 정의 -치과경영 4요소 -치과경영의 필요성 4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	<p>3</p> <p>1) 강의주제: 성공적인 치과경영의 발전을 위한 비전설계 2) 강의목표: -성공적인 치과경영에 구성요소를 설명할 수 있다. -효율성과 효과성에 대해 비교설명할 수 있다. -치과병원경쟁력의 핵심요소에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: -효율성의 정의 -효과성의 정의 -성공적인 치과경영 전략 -병원경쟁력의 핵심 4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
<p>제 4 주</p>	<p>1</p> <p>1) 강의주제: 최신 의료계를 반영한 치과의료마케팅 변화 2) 강의목표 -치과의료환경변화에 대해 설명할 수 있다. -치과의료환경변화요인에 대해 설명할 수 있다. -치과의료서비스 최신 트렌드를 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용 -환자, 병원,제도에 따른 치과의료환경의 변화요인 -커뮤니티케어의 정의 및 치과 최신 트렌드 -정책에 따른 치과의료마케팅 변화 -의료서비스 마케팅 환경 패러다임 변화 4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	<p>2</p> <p>1) 강의주제: 치과의료서비스 마케팅전략 수립 2) 강의목표: -치과의료서비스 마케팅의 필요성에 대해 설명할 수 있다. -의료서비스마케팅의 정의를 설명할 수 있다. 3)강의세부내용: -의료서비스마케팅의 정의 -치과의료서비스 마케팅 정의 -마케팅의 필요성 및 궁극적인 목적 4)수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	<p>3</p> <p>1)강의주제: 고객중심의 치과병원관리 전략 2)강의목표: -치과의료서비스 마케팅 전략에 대해 설명할 수 있다. -온라인 마케팅에 대해 설명할 수 있다. -데이터베이스마케팅에 대해 설명할 수 있다. -관계유지마케팅에 대해 설명할 수 있다. 3)강의세부내용: -치과의료서비스 마케팅 종류 -온라인 마케팅의 정의 -온라인 마케팅 성공요인 -데이터베이스마케팅 전략요인 -관계유지마케팅 전략요인. -환자중심 마케팅 전략 원칙 -치과의료서비스 마케팅 사례 (조별토론) 4)수업방법:이론강의 및 토론</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>·치과의료서비스 마케팅에 대해 이해하고, 마케팅 사례에 대해 조별토론 시행</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 5 주	<p>1</p> <p>1) 강의주제: 치과의료마케팅을 위한 전략 수립 2) 강의목표: -의료마케팅 단계에 대해 설명할 수 있다. -STP 전략에 대해 설명할 수 있다. -3C 전략에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용 -STP전략 정의 -STP 전략 프로세스 -3C 전략 정의 -3C 전략 요인, -시장세분화기준과 변수 4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	<p>2</p> <p>1) 강의주제: 치과의료계 표적시장의 선정과 포지셔닝 2) 강의목표 -표적시장의 선정방법에 대해 설명할 수 있다. -포지셔닝 전략에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: -표적시장의 선정 및 평가방법 -포지셔닝 전략 종류 -과 치과병원의 포지셔닝 전략 방법 -포지셔닝 전략 흐름 -포지셔닝에 성공한 치과사례 -치과 STP 전략짜기 실습(개별) 4) 수업방법:이론강의 및 시뮬레이션 실습</p>	<p>1) 이론 강의 및 실습</p> <p>·치과 STP 전략에 대해 이해하고 실제 치과 임상에 적용할 수 있는 전략짜기 실습 시행</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	<p>3</p> <p>1) 강의주제:치과의료마케팅 믹스 전략 2) 강의목표: -마케팅 믹스 전략에 대해 설명할 수 있다. -4P 요소의 특징에 대해 설명할 수 있다. -마케팅 믹스 전략 사례에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: -마케팅 믹스전략 요인 -치과의료마케팅 믹스전략사례 4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 6 주	<p>1</p> <p>1) 강의주제: 치과병의원관리를 위한 SWOT 분석 2) 강의목표: -SWOT 분석의 개념에 대해 설명할 수 있다 -SWOT 매트릭스 분석에 대해 이해할 수 있다. -전략형성을 위한 SWOT 매트릭스 활용 방안에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용 -SWOT 분석 개념 및 특징 -SWOT 매트릭스 개념 및 특징 -SWOT 분석을 활용한 임상사례 4) 수업방법:이론강의 및 질의응답</p>	<p>1) 이론 강의 및 과제</p> <p>·SWOT 전략분석에 대해 이해하고, 학습자의 치과의원 및 병원의 SWOT분석 실시(개별과제) -7주차 제출(양식-보고서 제출)</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 6 주	<p>2</p> <p>1) 강의주제: 치과병원관리의 홍보마케팅 전략 2) 강의목표: -치과홍보의 정의를 설명할 수 있다. -치과홍보의 필요성에 대해 설명할 수 있다. 3) 강의세부내용: -치과홍보 정의 -치과홍보 필요성 -치과홍보 마케팅실무(홍보대상,홍보과정,홍보방법) -치과홍보 마케팅 사례 4) 수업방법:이론강의 및 질의응답</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 6 주	<p>3</p> <p>1) 강의주제: 치과의료서비스 품질관리 2) 강의목표: -의료서비스 개념에 대해 설명할 수 있다. -의료서비스의 평가기준에 대해 설명할 수 있다 -양질의 의료서비스의 요인에 대해 설명할 수 있다. -최상의 치과의료서비스 제공을 임상에서 활용할 수 있다. 3) 강의세부내용: -의료서비스의 정의 -의료서비스 평가기준 -마이애스의 양질의 의료서비스 5가지 요인 -의료서비스 질 평가 임상사례 -의료서비스 평가 설문지 작성(개별실습) 4) 수업방법:이론강의 및 질의응답, 실습</p>	<p>1) 이론 강의 및 실습 ·의료서비스 질평가에 관해 이해하고, 의료서비스 평가 설문지 작성 실습</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

제 7 주	1	<p>1) 강의주제: 고객 만족도 강화를 위한 치과의료서비스전략</p> <p>2) 강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> -고객 만족도의 정의에 대해 설명할 수 있다. -고객 만족도 평가 방법에 대해 설명할 수 있다. -고객 만족도의 중요성을 설명할 수 있다. <p>3)강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> -고객 만족도 정의 -고객 만족도의 중요성 -고객 만족도 평가방법 -기업(병원)의 성공사례와 실패사례 <p>4)수업방법: 이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT <p>(3) 활용기자재</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
	2	<p>1) 강의주제: 치과병원관리 에서의 불만 고객관리</p> <p>2) 강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> -불만·불평 환자의 개념을 설명할 수 있다. -불만 환자 유형에 대해 설명할 수 있다. -불만고객 응대 및 해결방안에 대해 설명할 수 있다. <p>3)강의세부내용</p> <ul style="list-style-type: none"> -불만·불평 환자의 개념 -불만환자유형 및 사례 <p>4)수업방법:이론강의,질의응답</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT <p>(3) 활용기자재</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
	3	<p>1) 강의주제: 불만고객 응대방안 사례</p> <p>2) 강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> -불만고객에 대한 치과 임상 사례를 나열할 수 있다. -불만고객응대에 대한 다양한 사례실습을 통해 임상에 적용할 수 있다. <p>3) 강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> -실제 치과병원에서 일어난 불만 환자응대 유형 자료 분석 -환자의 불만 원인-환자가 불평할 때 해결방안 -불만고객 응대에 대한 시뮬레이션 실습(조별토론 및 실습) <p>4) 수업방법: 이론강의, 질의응답과 모의시뮬레이션 실습</p>	<p>1) 이론 강의 및 실습</p> <ul style="list-style-type: none"> -불만고객의 유형 및 사례에 대해 이해하고 치과 불만환자 응대기법에 대해 토론 및 시뮬레이션 실습 <p>2) 학습자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT <p>(3) 활용기자재</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
제 8 주	1	중간고사	1주차 ~ 7주차 중간고사 평가 및 피드백 지필고사
	2	중간고사	1주차 ~ 7주차 중간고사 평가 및 피드백 지필고사
	3	중간고사	1주차 ~ 7주차 중간고사 평가 및 피드백 지필고사

제 9 주	1	<p>1) 강의주제: 치과위생사 발전을 위한 자기개발</p> <p>2) 강의목표: -자기개발의 필요성을 설명할 수 있다. -치과위생사로분야개발과 비전 전략에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: -자기개발 정의 -자기개발 필요성 -자기개발 설계전략 디자인</p> <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	2	<p>1) 강의주제:자기개발 실천계획서</p> <p>2) 강의목표: -자기개발 실천계획서를 통해 자기개발의 필요성을 설명할 수 있다. -자기개발 실천계획서를 통해 치과위생사로써의 비전과 목표의식을 함양시킬 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: -자기개발 실천 계획서 작성하기(개별실습) -자기개발 실천 계획서 발표하기(개별)</p> <p>4) 수업방법:이론강의, 실습 및 발표</p>	<p>1) 이론 강의 및 실습 ·자기개발의 필요성을 인지하고, 자기개발 실천계획서 작성 실습 및 발표</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	3	<p>1)강의주제: 치과병원에서의 대인관계</p> <p>2)강의목표: -직장에서의 대인관계의 중요성을 설명할 수 있다. -팀워크의 개념에 대해 설명할 수 있다. -효과적인 팀 관리에 대한 전략에 대해 설명할 수 있다. -직장에서의 갈등해결방안에 대해 임상에 적용할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용 -팀과 팀워크의 중요성 -효과적인 팀 관리를 위해 필요한 요소 -치과팀의 갈등 해결을 위한 방법 및 사례 -치과팀의 분위기 조성 방법 -치과 회의 주재</p> <p>4)수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 10 주	1	<p>1) 강의주제: 치과병의원에서의 관리자 리더쉽</p> <p>2) 강의목표: -리더의 정의와 관리자의 역할에 대해 설명할 수 있다. -관리자의 기본적인 기술 및 인품에 대해 설명할 수 있다. -리더쉽의 유형에 대해 설명할 수 있다. -치과구성원간의 협력에 대해 이해하고 임상에서 활용할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용: -리더쉽 정의 -리더쉽의 유형 -리더의 역할, -리더의 기본적인 기술 및 인품 -치과 리더쉽 유형 공유 (조별토론)</p> <p>4)수업방법:이론강의 및 토론</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	2	<p>1) 강의주제: 중간관리자로서의 리더십 개발</p> <p>2) 강의목표: -리더십과 관련된 사례를 통해 진정한 리더십에 설명할 수 있다. -중간관리자로서 조직의 팀관리 전략을 설계할 수 있다. -리더와 직원 간의 의사소통 경로에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: -리더십과 관련된 영화 감상('설리 허드슨강의 기적') -진정한 리더십 사례 (조별 토론) -조직 팀관리 전략 디자인 -리더와 직원 간 의사소통의 장애요소</p> <p>4) 수업방법:이론강의 및 질의응답과 토의</p>	<p>1) 이론 강의 ·관리자로서의 리더십에 대해 이해하고, 영화감상을 통한 진정한 리더십에 관해 토론</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	3	<p>1) 강의주제: 치과위생사의 직장예절 및 자기관리</p> <p>2) 강의목표: -전문인력의 외모와 예절에 대해 설명할 수 있다. -이미지 메이킹에 필요성에 대해 설명할 수 있다. -이미지 메이킹 형성요소에 대해 설명할 수 있다. -이미지 메이킹 단계에 대해 설명할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: -이미지 메이킹 개념 -이미지 메이킹 단계 및 전략 -치과위생사의 이미지 메이킹 사례</p> <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 11 주	1	<p>1) 강의주제: 치과위생사의 자기 개발 전략 설계</p> <p>2) 강의목표: -직무 개발을 위한 로드맵을 작성할 수 있다. -치과위생사로서의 자기개발 및 자기관리 전략을 설계해볼 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용: -치과위생사로서의 성장과정 -치과위생사로서의 자기개발 및 자기관리 필요성 -치과위생사의 mission statement와 philosophy statement -치과위생사로서의 성공사례 -치과위생사 직업 설계방법 -치과위생사의 직업적 감정노동 정도</p> <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	2	<p>1) 강의주제: 고객접점의 개념</p> <p>2) 강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MOT(고객접점)의 개념에 대해 설명할 수 있다. -MOT(고객접점) 어원에 대해 설명할 수 있다. -MOT(고객접점)의 중요성에 대해 설명할 수 있다. <p>3) 강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> -고객 접점의 개념과 유래 -MOT(고객접점)의 필요성 -MOT(고객접점)구성요소 -MOT(고객접점)종류 <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT <p>(3) 활용기자재</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
	3	<p>1) 강의주제: 고객접점 디자인과 임상적용 사례</p> <p>2) 강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> -MOT(고객접점) 설계에 대해 설명할 수 있다. -MOT(고객접점) 설계 구성요소에 대해 설명할 수 있다. -MOT(고객접점) 설계 시나리오를 디자인할 수 있다. -MOT(고객접점) 단위별 사례를 통해 임상에 적용할 수 있다. <p>3) 강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> -고객 접점 설계 구성요소 -고객 접점 사이클 -고객 접점 유형별 응대기법 -고객 접점 시나리오 설계 -고객 접점 성공사례와 실패사례 (조별토론) <p>4) 수업방법:이론강의, 토론 및 발표</p>	<p>1) 이론 강의, 토론 및 발표</p> <p>·MOT(고객접점) 설계 시나리오 작성법 이해하고, MOT(고객접점) 성공사례와 실패사례 조별토론 및 발표</p> <p>2) 학습자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT <p>(3) 활용기자재</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드
제 12 주	1	<p>1) 강의주제: 고객관계관리</p> <p>2) 강의목표:</p> <ul style="list-style-type: none"> -CRM 의 정의와 구조를 설명할 수 있다. -CRM을 통한 환자관리에 대해 설명할 수 있다. <p>3) 강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> -CRM 의 개념 -CRM 필요성 -CRM 등장배경 -CS 와 CRM 특성 비교 -CRM 프로세스 <p>4) 수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT <p>(3) 활용기자재</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드

	2	<p>1) 강의주제: 고객만족에서의 성공사례와 실패사례 2) 강의목표: -고객의 분류를 설명할 수 있다. -치과병원의 CRM 실천과정을 설명할 수 있다. -CRM 성공사례와 실패사례를 통해 임상에 적용할 수 있다. 3) 강의세부내용: -치과병원에 내원하는 고객 유형 -치과병원의 CRM 실천과정 -CRM 적용 사례 혹은 고객 감동 사례(예치과 사례) 4)수업방법:이론강의 및 토의</p>	<p>1) 이론 강의 및 실습 ·각자 치과병원의 CRM 적용 사례를 적어서 3교시에 발표예정 2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	3	<p>1)강의주제: 대상자별 CRM 사례 발표 2)강의목표: -각자 치과병원의 CRM 적용 사례 및 고객 감동 사례를 작성하여 요약 할 수 있다 -성공사례와 실패사례를 통해 임상에 적용할 수 있다 -발표 수정 및 보완을 통해 성공적인 CRM을 디자인할 수 있다. 3)강의세부내용: -CRM 적용 사례 작성(개별) -CRM 적용 사례 각자 발표 4)수업방법:발표 및 토론</p>	<p>1) 발표 2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	1	<p>1)강의주제: 환자상담과 의사소통의 임상활용 2)강의목표: -환자와 올바른 의사소통을 위한 준비를 임상에서 활용 할 수 있다. -환자상담을 통해 설득과 협의에 대해 이해하고 설명할 수 있다. 3)강의세부내용: -환자의 심리에 대한 이해 -구강진료의 불안증과 공포감의 심리적 요인. 4)수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의 2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 13 주	2	<p>1)강의주제: 의사소통을 활용한 효과적인 경청 2)강의목표 -의사소통의 개념에 대해 설명할 수 있다. -의사소통의 유형을 설명할 수 있다. -의사소통의 과정을 설명할 수 있다. -효과적인 경청을 하는 방법에 대해 설명할 수 있다. 3)강의세부내용: -언어적 커뮤니케이션과 비언어적 커뮤니케이션 -호감가는 말하기 방법 -의사소통 매너 -동기유발과 의사소통 -상담 시 필요한 성격 및 행동유형 4)수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의 2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT (3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	3	<p>1)강의주제: 언어적 커뮤니케이션 실습</p> <p>2)강의목표: -환자상담의 언어적 커뮤니케이션 및 비언어적 커뮤니케이션을 통해 상담법을 습득할 수 있다. -상호실습을 통해 임상에 적용할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용: -대상자 성격 및 행동유형 분석 -치과단계에 따른 효과적인 상담기술 -상담 시뮬레이션 실습</p> <p>4)수업방법:이론강의 및 시뮬레이션 실습</p>	<p>1) 이론 강의 및 실습 ·효과적인 상담기술에 대해 습득하고 상호 시뮬레이션 실습 시행</p> <p>2) 학습자료 ① 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
	1	<p>1)강의주제: 고객 예약관리</p> <p>2)강의목표: -효율적인 환자예약관리를 이해할 수 있다. -효과적인 환자예약관리 방법을 설명할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용: -예약제의 중요성 -예약의 성공과 실패의 중요한 요소 -예약관리종류 -예약관리의 장점 및 환자계속관리제도의 목적 -리콜의 필요성</p> <p>4)수업방법:이론강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 14 주	2	<p>1)강의주제: 치과의료분쟁 현황과 사례</p> <p>2)강의목표: -의료분쟁의 개념에 대해 설명할 수 있다. -의료분쟁의 원인에 대해 설명할 수 있다. -다양한 의료분쟁 사례를 통해서 환자불만해결 및 소송에 대한 해결방안을 임상에 활용할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용: -의료분쟁의개념 및 원인, -의료분쟁의 현황 -의료분쟁의 조정 -의료분쟁 조정 방안 -의료분쟁 예방방안 -의료분쟁조정단계 -치과의료분쟁 사례</p> <p>4)수업방법:강의</p>	<p>1) 이론 강의</p> <p>2) 학습자료 ① 주교재 ② 강의수업관련 PPT</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>

	3	<p>1)강의주제: 마케팅 성공사례 발표</p> <p>2)강의목표: -교과목을 통해 치과경영 적용으로 창의적인 인재로 거듭날 수 있다. -치과의료서비스 마케팅성공사례, 치과의료서비스 질 사례, 개원프로젝트 등 조별프로젝트 발표를 통해 임상에 적용할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용: -조별발표를 통해 의견공유 및 평가하기 -학습자간 우수사례 선정 하기 -치과의료경영에 대한 중요성 토의하기</p> <p>4) 수업방법:발표 및 토론</p>	<p>1) 발표 및 토론</p> <p>2) 학습자료 ① 강의수업관련 PPT ② 조별 발표 자료</p> <p>(3) 활용기자재 ① 빔프로젝터 ② 컴퓨터, ③ PC화이트보드</p>
제 15 주	1	기말고사	9주차 ~ 14주차 기말고사 평가 및 피드백 지필고사
	2	기말고사	9주차 ~ 14주차 기말고사 평가 및 피드백 지필고사
	3	기말고사	9주차 ~ 14주차 기말고사 평가 및 피드백 지필고사