

# 「서비스경영 자격시험 준비과정」 운영 계획서

| 과목명                  | 서비스경영 자격시험 준비과정 |          |       |    |
|----------------------|-----------------|----------|-------|----|
| 과목 구분                | 일반선택            |          |       |    |
|                      | 학점              | ○(3학점)   | 비학점   | -  |
| 운영 책임자<br>(교과목 지도교수) | 소속              | 방송대 관광학과 |       |    |
|                      | 성명              | 김철원      | 직위(급) | 교수 |

## 1. 개설 필요성 및 목적

- SMAT(Service Management Ability Test)는 한국생산성본부에서 시행하는 <서비스 경영 자격시험>으로, 여기에는 Module A, Module B, Module C 등의 3가지 종류가 있으며 모듈에 따라 합격하면 1급, 2급, 3급의 자격등급을 부여함.
- 2012년 12월에 처음으로 실시되었고, 2015년 1월부터 국가공인자격으로 승격되었으며 응시자격에는 제한이 없음.
- 객관적이고 공신력있는 국내 산업관련 자격증 준비과정을 개설, 운영함으로써 취업, 재취업, 이직 등 산업계에 종사하고자 하는 모든 이들의 자격요건 충족 요구에 부응하고자 함.

## 2. 모집 대상 및 인원

- 모집대상
  - 취업, 재취업, 이직 등을 준비하거나 직장 내에서 승진 등을 위한 자격요건이 필요한 자
  - 방송대 사회과학대학 소속학과 재학생들의 학점 인정과 자격증 준비를 위한 목적 충족
  - 외부 일반대학 재학생 및 일반인 중 해당 자격증 취득에 관심이 있는 자 등
- 모집인원 : 200명(선착순 마감/30명 미만 시 폐강)

## 3. 수강료 : 금94,500원

- 방송대 및 프라임칼리지 학위과정 2021-2학기 등록생 및 졸업생 76,500원
- 국가유공자 본인 및 배우자, 자녀는 프라임칼리지 운영 방침에 의하여 면제  
(프라임칼리지 평생교육과정 홈페이지 <학습지원 및 문의-각종서식> 참조)

## 4. 신청 기간 : 2021.12.27.(월) 10:00 ~ 2022.1.14(금) 24:00

- 신청 기간 중에도 정원이 마감되면, 조기 마감 처리됨.

## 5. 신청 방법 : “프라임칼리지 평생교육과정” 홈페이지

(<http://prime.knou.ac.kr>) 접수 신청

□ 경로 : 회원가입 또는 사용자 유형 추가 → 로그인 → “수강신청” 클릭 → 교과목 신청

## 6. 교육 내용 및 운영 일정

□ 교과목 운영 지도교수 : 김철원 교수(방송대 관광학과)

□ 운영일정 : 2022. 1. 25.(화) ~ 3. 25.(금) (매주 화, 목 순차적으로 강의 업로드)

| 차시                      | 교육일정                  | 차시명                          |                     | 강사명 | 교육방법 |
|-------------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------|-----|------|
| 1                       | 1. 25.(화) ~ 3. 25.(금) | Module A<br>(비즈니스<br>커뮤니케이션) | 비즈니스 매너/에티켓         | 김철원 | 온라인  |
| 2                       | 1. 27.(목) ~ 3. 25.(금) |                              | 이미지 메이킹             |     |      |
| 3                       | 2. 1.(화) ~ 3. 25.(금)  |                              | 고객심리의 이해            |     |      |
| 4                       | 2. 3.(목) ~ 3. 25.(금)  |                              | 고객 커뮤니케이션           |     |      |
| 5                       | 2. 8.(화) ~ 3. 25.(금)  |                              | 회의기획/의전실무           |     |      |
| 6                       | 2. 10.(목) ~ 3. 25.(금) | Module B<br>(서비스<br>마케팅/세일즈) | 서비스 세일즈 및 고객 상담     |     |      |
| 7                       | 2. 15.(화) ~ 3. 25.(금) |                              | 고객관계관리(CRM)         |     |      |
| 8                       | 2. 17.(목) ~ 3. 25.(금) |                              | VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리 |     |      |
| 9                       | 2. 22.(화) ~ 3. 25.(금) |                              | 서비스 유통관리            |     |      |
| 10                      | 2. 24.(목) ~ 3. 25.(금) |                              | 코칭/교육/훈련, 멘토링/동기부여  |     |      |
| ~ 2. 25.(금) 14:00 까지    |                       | 온라인 과제 제출 (과제게시판)            |                     |     |      |
| 11                      | 3. 1.(화) ~ 3. 25.(금)  | Module C<br>(서비스<br>운영전략)    | 서비스산업 개론            | 김철원 |      |
| 12                      | 3. 3.(목) ~ 3. 25.(금)  |                              | 서비스 프로세스 설계, 품질관리   |     |      |
| 13                      | 3. 8.(화) ~ 3. 25.(금)  |                              | 서비스 공급 및 수요관리       |     |      |
| 14                      | 3. 10.(목) ~ 3. 25.(금) |                              | 서비스 인적자원관리(HRM)     |     |      |
| 15                      | 3. 15.(화) ~ 3. 25.(금) |                              | 고객만족경영(CSM) 전략      |     |      |
| 3. 25.(금) 10:00 ~ 21:00 |                       | 온라인 종합 시험 (시험게시판)            |                     |     |      |

※ 자격증 취득준비를 위한 교육과정 안내: 민간공인 ‘서비스경영자격’ 1, 2, 3급(주관: 한국생산성 본부)

□ 3급 실무자 자격(서비스산업 신입사원): Module A, 1개 합격

□ 2급 관리자 자격(직무별 특성화 인재): Module A + Module B or Module A + Module C, 2개 합격

□ 1급 컨설턴트 자격(프로페셔널 전문가): Module A + Module B + Module C, 모두 합격

□ PC 수강방법: 사용자 유형을 “프라임칼리지 비학위 수강생”으로 전환

- 맞춤정보 및 마이페이지 → 온라인 강의실 접속 → 과목별 강의실 입장

- [lms.knou.ac.kr](http://lms.knou.ac.kr) 접속 → [prime.knou.ac.kr](http://prime.knou.ac.kr) 평생교육과정선택 → 로그인 → 과목별 강의실 입장

※ 배속으로 수강하였더라도 **학습시간을 충족하여야 학습완료** 처리되므로, 1배속으로 수강을 권함(복습시 배속기능 이용바람)

□ 모바일 수강방법: 모바일 웹([lms.knou.ac.kr](http://lms.knou.ac.kr)) 접속 or 모바일 앱(U-KNOU캠퍼스 다운로드) 접속하여 온라인강의실에서 수강

- ※ 단, 앱(U-KNOU캠퍼스)을 이용할 때는 **사용자 대표유형이 “프라임칼리지 비학위 수강생”** 이어야 함
- ※ 휴대폰 요금제에 따라 데이터 요금이 발생할 수 있으니, 꼭 확인하고 수강하시기 바랍니다.
- ※ 모바일에서 과제/시험 응시 등이 불가하므로, PC 수강의 보조수단으로 활용하기 바랍니다.

#### □ 강사소개

| 강사명 | 소개 및 약력사항   |
|-----|-------------|
| 김철원 | 방송대 관광학과 교수 |

## 7. 교육 방법

| 구분   | 온라인학습         | 출석수업<br>(참관,워크숍 등) | 재택과제  | 온라인시험 | 출석시험 | 온라인토론<br>및 보고서 |
|------|---------------|--------------------|-------|-------|------|----------------|
| 교육방법 | ○             | ×                  | ○     | ○     | ×    | ×              |
| 횟수   | 15차시          | -                  | 1회    | 1회    | -    | -              |
| 점수   | 20            | -                  | 30    | 50    | -    | -              |
| 비고   | 80% 미달 시 수료불가 | -                  | 과제게시판 | 시험게시판 | -    | -              |

## 8. 평가 및 이수 기준

### ◆ 평가 기준

| 구분            | 배점   | 일정                         | 기준                                                                                         |
|---------------|------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 진도율           | 20점  | 2022. 3. 25.(금) 24:00 기준   | * 온라인강의 80% 이상 수강(80% 미만 시 미이수)                                                            |
| 과제<br>(온라인)   | 30점  | 2022. 2. 25.(금) 14:00 까지   | * 온라인 제출<br>(강의실→과제→과제명 클릭 후 파일 업로드)<br>* 과제물 주제 추후 강의실에 공지                                |
| 종합시험<br>(온라인) | 50점  | 2022. 3. 25.(금)10:00~21:00 | * 객관식 5지선다형 25문항, 30분간<br>* 시험기간 중 1회 PC에서 응시<br>(원도우10 이상, 공동인증서(구 공인인증서) 필요)<br>* 재시험 없음 |
| 합계            | 100점 |                            |                                                                                            |

### ◆ 이수 기준 : 학습진도율 80% 이상이면서 총점 60점 이상시 학점 인정

- 응시결과 조회 및 시험문제 이의신청 : 2022. 3. 25.(토) 09:00 ~ 3. 29.(화) 24:00
  - 강의실에서 온라인으로 신청(기간 이후에는 이의신청 처리되지 않음)
- 성적조회기간 : 2022. 3. 28.(월) 11:00 ~
  - 강의실 “성적확인” 게시판을 통하여 최종 성적 조회
- 성적확정 및 증명서 발급 : 2022. 4. 4.(월)부터 수료증, 성적증명서 발급 가능
- 서비스기간 : 2022. 4. 30.(일)까지 수강 가능
- 방송대 학부생 및 프라임칼리지 학사학위과정의 졸업 학점인정
  - 추후 프라임칼리지 학점인정 신청계획에 따라 졸업예정자에 한해 프라임칼리지 홈페이지를 통해 학점인정 신청
  - 신청자의 졸업요건이 모두 충족될 경우에 한해 졸업학점으로 인정됨 (방송대 학생 : 전공

및 일반선택 최대 12학점, 프라임칼리지 학위과정 학생 일반선택 최대 9학점)

- 교과목 단위로 학점인정 신청할 수 있으며, 교과목의 학점을 나누어 일부만 인정 불가(신청 교과목별 취득학점, 성적, 평점이 모두 학부 수료 내역과 합산됨)
- 졸업대상학번으로 재학(휴학)시 이수한 교과목만 인정하며, 동일교과목 중복신청 불가

※ 본 과정은 방송대 학부과정 재적생 및 프라임칼리지 학위과정 재적생에 한해 일반선택 3학점 인정신청 가능한 과목임

※ 본 과정 수료 시 2022년 8월 졸업예정자부터 학점인정신청 가능

## 9. 상담 및 문의

### ◇ 과정 운영 계획 안내

- 프라임칼리지 “평생교육과정” 홈페이지(<http://prime.knou.ac.kr>)

□ 프라임칼리지 운영지원실 비학위과정운영팀 02-3668-4433~4

□ 수강료 반환 : 프라임칼리지 평생교육과정 홈페이지 「마이페이지」 → 「수강신청하기」 → 「수강취소」 메뉴에서 직접 신청

\* 평가인정 학습과정 운영에 관한 규정 제4조 제2항에 의거 반환