출제기준(필기)

직무분야	문화 · 예술 · 디자인 · 방송	자격종목	서비스 · 경험디자인기사	적용기간	2025.7.1. ~ 2028.12.31.
○직무내용: 서비스 · 경험 만족을 위해 사용자 중심의 디자인 사고를 기반으로 통합적인 프로세스를 활용하여 서비스 · 경험 디자인 콘셉트와 모델을 개발하고 운영하는 직무이다.					
필기검정방법	객관식	문제수	80	시험시간	2시간 30분

필기과목명	문제수	주요항목	세부항목	세세항목
서비스 · 경험 디자인 기획설계	20	1. 디자인 개요	1. 디자인 일반	1. 디자인의 개념 및 정의 2. 디자인의 분류 및 특성 3. 디자인의 사회적 기능과 윤리
		2. 서비스 · 경험디자인 이해	1. 정의	1. 디자인씽킹의 정의 2. 서비스디자인 정의 3. 경험디자인 정의
			2. 프로세스와 방법론	1. 서비스디자인 프로세스 이해 2. 서비스디자인 방법론(툴킷) 이해 3. 서비스디자인의 특징과 활용분야 4. 경험디자인의 특징 5. UI의 정의와 기본원칙 이해 6. 사용성 평가의 개념 이해
		3. 서비스 · 경험디자인 요구사항 파악 0802010610_17v3	1. 요구사항 파악	1. 프로젝트 요구사항 파악 2. 디자인 목적 파악 3. 디자인 수요자 파악
			2. 과제 분석	1. 서비스 요구사항 파악 2. 요구사항 요건수립 3. 서비스 요구사항 정리 4. 시각화 자료 작성
		4. 서비스 · 경험디자인 수행계획 수립 0802010611_17v3	1. 수행계획 수립	1. 프로젝트 목표 파악 2. 일정별 계획 정리
			2. 과제 관리체계 수립	1. 단계별 산출물 체크리스트 작성 2. 개인정보보호 원칙 이해
		5. 설문설계 0201030303_18v3	1. 설문 설계 및 완성	1. 개별 설문 시안 작성 2. 설문 항목 구조화 및 작성
사용자 조사 · 분석	20	1. 서비스 · 경험디자인 환경조사 0208010612_17v3	1. 데스크 리서치	1. 데스크 리서치 고려사항 2. 데스크 리서치 절차
			2. 환경 현황 조사	1. 거시적 · 미시적 환경 조사 2. 유사 · 경쟁 환경 및 서비스 조사
		2. 서비스 · 경험디자인 관찰조사 0802010613_17v3	1. 사용자 유형 이해	1. 사용자 요구조건 예측 2. 사용자 라이프스타일 조사 3. 사용자 유형 분류와 기준

			2. 관찰조사 설계	1. 관찰조사 계획 2. 관찰조사 방법 3. 관찰조사 범위
			3. 사용자 관찰조사	1. 사용자 경험 관찰 및 잠재요구 파악 2. 사용자 행동패턴 조사 3. 조사 진행을 위한 의사소통 기술
		3. 서비스 · 경험디자인 면접조사 0802010614_17v3	1. 면접조사 설계	1. 연구 및 조사윤리(IRB) 이해 2. 면접조사 방법 설정 3. 면접조사 대상 설정 4. 면접대상자 섭외 및 관리
			2. 면접조사 실시	1. 시범면접 진행 및 보완 2. 면접조사 기술 및 결과정리
		4. FGI정성조사 0201030312_18v3	1. FGI 설계	1. 조사목적에 따른 인터뷰 주제선정 2. FGI 대상자 선정 3. FGI 질문지 작성
			2. FGI 실시	1. 시범(파일럿) 인터뷰 진행 2. FGI 내용 기록(스크립트기록, 녹화, 녹음 등) 3. FGI 내용 정리 및 분류 4. 결과 도출 및 정리
		5. 심층인터뷰 정성조사 0201030313_18v3	1. 심층인터뷰 설계	1. 조사목적에 따른 설문내용 구체화 2. 심층인터뷰 대상자 선정 3. 심층인터뷰 진행 지침 작성
			2. 심층인터뷰 실시	1. 심층인터뷰 동의 절차 수행 2. 심층인터뷰 내용 기록 3. 심층인터뷰 내용 정리 및 분류 4. 심층인터뷰 진행 지침에 따른 진행
사용자 중심 전략 수립	20	1. 서비스 · 경험디자인 환경분석 0802010615_17v3	1. 서비스 환경 이해	1. 서비스 환경 분석 2. 서비스 모델 분석 3. 환경 분석 종합
		2. 서비스 · 경험디자인 대상분석 0802010616_17v3	1. 가상 사용자(페르소나) 설정	1. 가상 사용자(페르소나) 유형 설정 2. 가상 사용자별 경험 특성 항목 설정 3. 경험시나리오 작성
			2. 사용자 여정 분석	1. 서비스 경험단계 유형화 2. 서비스 경험 여정맵 시각화
			3. 이해관계자 분석	1. 이해관계자 선별 2. 이해관계자 역할 정의 3. 이해관계자 요구사항 파악 4. 이해관계자 맵 시각화
		3. 서비스 · 경험디자인 원칙수립 0802010617_17v3	1. 서비스 · 경험디자인 요구사항 정의	1. 디자인(문제해결) 목표 수립 2. 친화도맵(어피니티 다이어그램) 작성 3. 요구사항 정리(정보 시각화)
			2. 핵심 사용자 정의	1. 핵심 사용자 유형 설정 2. 핵심 사용자 요구분석 3. 핵심 사용자 경험특성 도출
			3. 디자인 콘셉트 도출	1. 디자인 원칙 정의 2. 디자인 콘셉트 제안 3. 디자인 콘셉트 시각화

		4. 서비스 · 경험디자인 아이데이션 0802010618_17v3	1. 아이디어 워크숍	1. 아이디어 워크숍 계획 2. 아이디어 워크숍 진행(퍼실리테이션 기술) 3. 서비스 아이디어 도출 4. 아이디어 평가 및 결과 정리
			2. 아이디어 구체화	1. 서비스 아이디어 설명 2. 서비스 아이디어 시각화 3. 서비스 아이디어 평가 및 확정
			3. 서비스 · 경험 구조화	1. 단계별 서비스 접점(터치포인트) 정의 2. 사용자 서비스 설계
		5. 서비스 · 경험디자인 프로토타입 개발 0802010620_17v3	1. 서비스 · 경험 프로토타입 기획 · 설계	1. 프로토타입 기획 2. 프로토타입 모델설계 3. 프로토타입 제작 계획 수립
			2. 서비스 · 경험 프로토타입 제작	1. 프로토타입 모델링 2. 프로토타입 시뮬레이션
		6. 서비스 · 경험디자인 시나리오 개발 0802010619_17v3	1. 서비스 · 경험 시나리오 계획 · 제작	1. 서비스 시나리오 계획 2. 페르소나 상황설정 3. 신규 서비스 상황구성 4. 서비스 스토리보드 제작 5. 타당성 평가 및 개선방안 수립
서비스 · 경험디자인 개발 및 운영	20	1. 디자인 권리	1. 지식재산권	1. 지식재산권 이해 [상표권, 특허권(BM 포함), 디자인 출원, 저작권 등록 등] 2. 지식재산권 기본절차
		2. 서비스 · 경험디자인 프로토타입 평가 0802010621_17v3	1. 서비스 · 경험 프로토타입 평가 계획	1. 프로토타입 평가 방법 계획 2. 사용자 평가 참여자 구성
			2. 서비스 · 경험 프로토타입 평가하기	1. 프로토타입 시뮬레이션 평가 2. 사용성 평가 도출 3. 개선 방향 수립 4. 평가 결과 문서화
		3. 서비스 · 경험디자인 모델개발 0802010622_17v3	1. 서비스 · 경험 결과물 제시	1. 최종 서비스 · 경험 모델 문서화 2. 서비스 · 경험 블루프린트 작성 3. 서비스 · 경험 로드맵 작성 4. 서비스 · 경험 아이디어 포트폴리오 작성
		4. 프레젠테이션 0802010106_15v2	1. 프레젠테이션 기획 · 제작	1. 주제 및 방향 설정 2. 디자인 전개과정 이해 및 발표 계획 3. 시각적 · 논리적 자료의 효과적 활용
		5. 서비스 · 경험디자인 프로젝트 완료 0802010608_17v3	1. 완료보고서 작성	1. 프로세스 단계별 결과 정리 2. 단계별 문서 축약 및 편집
		6. 디자인 자료화 0802010109_15v2	1. 데이터베이스 관리하기	1. 최종 디자인 파일 · 결과물 데이터베이스화 2. 클라이언트, 디자이너 공유 및 보존
		7. 서비스 · 경험디자인 사후관리 0802010609_17v3	1. 운영방안 제시	1. 결과물 관리 2. 유지보수

출제기준(실기)

직무분야	문화 · 예술 · 디자인 · 방송	자격종목	서비스 · 경험디자인기사	적용기간	2025.7.1. ~ 2028.12.31.

○**직무내용**: 서비스 · 경험 만족을 위해 사용자 중심의 디자인 사고를 기반으로 통합적인 프로세스를 활용하여 서비스 · 경험 디자인 콘셉트와 모델을 개발하고 운영하는 직무이다.

○**수행준거**:
1. 과제의 범위, 목적, 성격, 내용을 파악하여 PM 지시에 따라 제안서를 작성할 수 있다.
2. 수집된 서비스 · 경험 환경 자료를 체계화함으로써 사용자와 이해관계자가 지닌 경험 요인 등을 도출할 수 있다.
3. 수집 · 분석된 자료를 바탕으로 수립된 디자인 콘셉트를 중심으로 서비스 디자인 아이디어를 만들고 프로토타입을 개발 할 수 있다.
4. 설계된 서비스 시스템 운영원칙 및 운영모델에 따라 시각적, 언어적 표현으로 시나리오와 블루프린트 등을 구체화할 수 있다.

실기검정방법	필답식	시험시간	3시간

실기과목명	주요항목	세부항목	세세항목
서비스 · 경험디자인 개발실무	1. 서비스 · 경험디자인 요구사항 파악 0802010610_17v3	1. 요구사항 파악	1. 프로젝트와 관련된 자료를 바탕으로 사용자의 요구를 파악 할 수 있다. 2. 사용자 요구 또는 발견된 이슈에 따라 과제의 취지, 목적, 성격, 내용, 요구사항을 도출 할 수 있다.
		2. 과제분석	1. 사용자에 필요한 항목과 내용을 도출할 수 있다. 2. 제안서 작성을 위한 기초조사, 관련 자료를 수집할 수 있다. 3 견적서 작성법을 이해하고 산출 근거 자료를 정리할 수 있다. 4. 문서작성 등의 소프트웨어를 활용하여 효과적인 과제 기획안을 작성할 수 있다.
	2. 서비스 · 경험디자인 환경조사 0802010612_17v3	1. 데스크 리서치	1. 조사를 위한 데스크 리서치 고려사항을 이해한다. 2. 조사를 위한 데스크 리서치 절차를 이해한다.
		2. 환경현황 조사	1. 대상지역 ,문화, 시장현황을 조사할 수 있다. 2. 거시 · 미시적 관련 시장 환경에 대해 수집할 수 있다. 3. 유사 또는 경쟁 서비스의 특징 및 장단점을 분석할 수 있다.
	3. 서비스 · 경험디자인 관찰조사 0802010613_17v3	1. 사용자 유형 이해	1. 서비스 대상 환경을 직접 현장 조사할 수 있다. 2. 서비스 대상과 관련된 현황에 대한 현장 상황을 조사 할 수 있다. 3. 연관 산업현황, 시장 트렌드 및 이슈를 현장 조사할 수 있다. 4 관련 시장에 대한 현장 조사를 통해 현재의 트렌드, 관련된 맥락 등을 수집 할 수 있다.

		2. 관찰조사 설계	1. 문헌조사 및 데스크 리서치를 통해 조사된 내용을 바탕으로 사용자 관찰을 계획할 수 있다. 2. 기본 자료조사를 바탕으로 관찰조사 방법을 정리할 수 있다. 3. 관련 이론을 바탕으로 관찰조사 범위를 파악할 수 있다.
		3. 사용자 관찰조사	1. 사용자의 경험을 관찰하고 잠재요수를 파악을 해 서비스 디자인 요소를 설정할 수 있다. 2. 사용자의 행동 패턴을 조사할 수 있다. 3. 조사 진행을 위해 적절한 의사소통 기술을 활용할 수 있다.
	4. 서비스 · 경험디자인 면접조사 0802010614_17v3	1. 면접조사 설계	1. 문헌조사, 데스크리서치, 사용자 관찰조사를 통해 조사된 자료를 바탕으로 개인면접, 집단면접 조사 방법을 설정할 수 있다. 2. 조사된 사용자 요구를 바탕으로 면접조사 대상 등 범위를 설정할 수 있다. 3. 면접조사를 위한 일정, 방법, 장소, 시간 등을 조율 하고 섭외 리스트 작성 및 일정 관리를 할 수 있다.
		2. 면접조사 실시	1. FGI와 심층인터뷰의 목적 등을 이해하고 적절하게 활용할 수 있다. 2. 참가자가 적극적으로 의견을 제시 할 수 있도록 참가자 인사와 친근한 오픈 멘트를 진행 할 수 있다. 3. 시범면접을 진행하고 보완점을 도출하여 제시할 수 있다. 4. 면접 시나리오 순서에 따라 조사를 진행하고 인터뷰 내용을 적절하게 정리 및 분류할 수 있다.
	5. 서비스 · 경험디자인 대상 분석 0802010616_17v3	1. 가상 사용자(페르소나) 설정	1. 사용자 조사에서 도출된 분석 결과를 바탕으로 가상 사용자 유형을 설정 할 수 있다. 2. 가상 사용자별 서비스 경험 특성 항목을 설정 할 수 있다. 3. 가상 사용자별 서비스 경험 시나리오를 작성 할 수 있다.
		2. 사용자 여정 분석	1. 사용자 조사를 통하여 도출된 결과를 바탕으로 서비스 경험 단계를 유형화 할 수 있다. 2. 사용자 여정상의 주요 접점에서 행동단위별 경험의 변화를 여정맵으로 시각화 할 수 있다.
		3. 이해관계자 분석	1. 서비스의 가치사슬을 정의하여 이해관계자를 선별할 수 있다. 2. 이해관계자의 서비스 역할을 정의하고 사용자 접점으로서 우선순위를 판단할 수 있다. 3. 이해관계자간 서비스 연계의 특성과 요구 사항을 파악할 수 있다. 4. 서비스 사용자를 중심으로 이해관계자간의 관계를 맵 시각화할 수 있다.

	6. 서비스 · 경험디자인 원칙 수립 0802010617_17v3	1. 서비스 · 경험디자인 요구사항 정의	1. 문제 해결을 위한 목표를 수립 할 수 있다. 2. 분석된 서비스 요구사항을 대상으로 문제 유형을 분류하는 친화도 맵(어피니티 다이어그램)을 작성 할 수 있다. 3. 어피니티 다이어그램을 바탕으로 서비스 디자인 요구사항을 정리하고 관련 정보를 시각화 할 수 있다.
		2. 핵심 사용자 정의	1. 도출된 서비스 디자인 핵심 사용자의 유형을 설정 할 수 있다. 2. 도출된 핵심 사용자의 요구를 분석할 수 있다. 3. 핵심 사용자의 단계별로 제공되는 서비스 여정별 경험의 특성을 도출 할 수 있다.
		3. 디자인 콘셉트 도출	1. 디자인 원칙을 정의 할 수 있다. 2. 수립한 디자인 개념과 핵심 사용자 여정의 연관성을 바탕으로 서비스 단계별 디자인 콘셉트를 도출 할 수 있다. 3. 도출된 서비스 디자인 콘셉트를 시각적 요소로 구체화할 수 있다.
	7. 서비스 · 경험디자인 아이데이션 0802010618_17v3	1. 아이디어 워크숍	1. 다양한 이해관계자와 사용자를 참여시켜 아이디어 워크숍을 계획할 수 있다. 2. 아이디어 워크숍 진행자(퍼실리테이터)의 사전 교육 및 실행 준비를 구축할 수 있다. 3. 워크숍을 통해 서비스아이디어를 도출할 수 있다. 4. 공동으로 도출되고 합의된 아이디어를 평가하고 결과를 정리할 수 있다.
		2. 아이디어 구체화	1. 핵심 가치 및 디자인 원칙을 바탕으로 서비스 아이디어를 설명할 수 있다. 2. 서비스 아이디어를 체계화하여 구체적인 디자인 시각적 요소로 연결 할 수 있다. 3. 도출된 서비스 아이디어를 평가하고 확정할 수 있다.
		3. 서비스 · 경험 구조화	1. 서비스 접점에서 사용자가 서비스를 쉽게 이해할 수 있도록 단계별 경험 요소를 구조화 할 수 있다. 2. 서비스 접점에서 사용자에게 효과적 경험을 제공할 수 있도록 사용자 접점별 매체를 설정 할 수 있다. 3. 단계별 서비스 접점에서 제공되는 서비스를 총체적으로 파악하기위한 매트릭스를 작성 할 수 있다.
	8. 서비스 · 경험디자인 프로토타입 개발 0802010620_17v3	1. 서비스 · 경험 프로토타입 계획 · 설계	1. 서비스 콘셉트 및 시나리오를 바탕으로 사용자 접점에서 서비스를 제공하기 위한 모델로서 프로토타입의 시안을 기획할 수 있다. 2. 프로토타입 제작을 위한 모델을 설계할 수 있다. 3. 프로토타입의 제작을 위한 계획을 구체화 할 수 있다.
		2. 서비스 · 경험 프로토타입 제작	1. 서비스 제공 모델별 특성을 바탕으로 프로토타입 제작을 위한 모델링을 할 수 있다. 2. 프로토타입의 시각적 이미지 등을 포함한 다양한 디자인 요소들을 제작하고 시뮬레이션 할 수 있다.

	9. 서비스 · 경험디자인 시나리오 개발 0802010619_17v3	1. 서비스 · 경험 시나리오 계획 · 제작	1. 서비스 이해관계자에게 기본적으로 제공할 서비스 시나리오를 계획할 수 있다. 2. 시나리오에 가상 사용자의 특정 상황들을 구성할 수 있다. 3. 시나리오에 신규 서비스를 기반으로 한 특정 상황들을 구성할 수 있다. 4. 서비스 스토리보드를 제작할 수 있다. 5. 새로운 서비스가 지닌 잠재적 문제들을 찾아내어 타당성을 검토하고 개선방향을 도출할 수 있다.
	10. 서비스 · 경험디자인 모델 개발 0802010622_17v3	1. 서비스 · 경험 결과물 제시	1. 최종 서비스 · 경험 모델을 종합하여 문서화할 수 있다. 2. 사용성을 고려하여 설계된 콘텐트를 구체적이고 통합적 개념의 서비스 · 경험 블루프린트로 작성할 수 있다. 3. 사용자 경험에 따른 반응, 시간, 행동을 시각화하여 서비스의 변화를 예측, 서비스 · 경험 로드맵을 제시할 수 있다. 4. 서비스 · 경험 아이디어 포트폴리오를 작성할 수 있다.
	11. 서비스 · 경험디자인 프로젝트 완료 0802010608_17v3	1. 완료보고서 작성	1. 과제 기획부터 최종 결과물까지 각 단계별 결과를 문서로 정리할 수 있다. 2. 프로젝트 완료보고서를 위해 정리된 문서를 축약 · 편집하여 작성할 수 있다.
	12. 디자인 자료화 0802010109_15v2	1. 데이터베이스 관리하기	1. 서비스 운영을 위한 최종 파일과 결과물을 데이터베이스화할 수 있다. 2. 서비스 제공 관계자들과 결과물을 체계적으로 공유 및 보존할 수 있다.
	13. 서비스 · 경험디자인 사후관리 0802010609_17v3	1. 운영방안 제시	1. 향후 연계되는 과제 개발에 참조 할 수 있도록 위해 각 단계별 작업 결과물을 정해진 규칙에 따라 분류 · 보존 · 폐기 할 수 있다. 2. 서비스 유지 요인을 파악하고, 하자 및 오류 발생 시 보수방안을 제시할 수 있다.