

분류번호 :	0802010619_17v3
능력단위 명칭 :	서비스·경험디자인 시나리오 개발
능력단위 정의 :	서비스·경험디자인 시나리오 개발이란 가상의 사용자를 설정하여 서비스 경험 과정이 새로운 서비스 아이디어의 핵심 요소가 드러날 수 있도록 서비스 단계별로 시나리오를 개발하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
0802010619_17v3.1 서비스·경험 시나리오 기 획하기	<p>1.1 서비스 이해관계자에게 기본적으로 제공할 서비스 시나리오를 기획 할 수 있다.</p> <p>1.2 과제 의 서비스 시나리오를 세분화된 단계로 구조화할 수 있다.</p> <p>1.3 서비스 시나리오의 사용성, 편의성 고려 단계를 구조화할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스 시나리오 구성요건에 관한 지식 서비스·경험 서술 요건에 관한 지식 인지적 정보 구조 설계 지식 시나리오 작성을 위한 문장 구성 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> 문서작성 소프트웨어 활용 기술 시나리오 시각화를 위한 드로잉 기술 전산 장비 운용 기술 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> 아이디어를 적절한 시나리오로 구성하고자 하는 창의적 태도 정보를 구조적으로 설계하려는 태도 여러가지 구성요소를 효과적으로 구성하려는 치밀한 태도
0802010619_17v3.2 서비스·경험 시나리오 제 작하기	<p>2.1 사용자의 시나리오 구성을 문장이나 스토리보드로 제작 할 수 있다.</p> <p>2.2 시나리오를 위한 페르소나를 설정 할 수 있다.</p> <p>2.3 시나리오에 페르소나를 포함한 새로운 서비스들의 특정 상황들을 구성할 수 있다.</p> <p>2.4 새로운 서비스가 지닌 잠재적 문제들을 찾아내어 개선방향을 도출 할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스 기획의도 구체화에 관한 지식 서비스·경험과 사용자간의 상호작용 기획 연출 지식 영상 및 스토리보드 연출 지식 시공간 디자인 연출 방법에 대한 지식 아이디어의 시각화에 대한 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> 회의 및 워크숍 진행 기술 사진 영상 제작 기술 시각적 형태의 물리적 시제품 제작 기술 시나리오 시각화를 위한 디자인 소프트웨어 활용 기술 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> 경험 단계를 중심으로 세심하게 시나리오를 제작하는 태도 사용자의 관점에서 시각화하려는 태도 시나리오 관련 자료를 엄정하게 관리하는 태도
0802010619_17v3.3 서비스·경험 시나리오 평 가 보완하기	<p>3.1 시나리오에 대하여 대내외적으로 타당성 평가를 실시할 수 있다.</p> <p>3.2 진행된 평가에 따라 문제점을 도출하고 개선 방향을 수립할 수 있다.</p> <p>3.3 평가 결과를 문서화하고 문제점을 중심으로 보완할 수 있다.</p>

0802010619_17v3.3 서비스·경험 시나리오 평 가 보완하기	【지식】 <ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 서비스 절차 및 흐름에 대한 지식 • 평가대상 및 평가방법에 대한 지식 • 평가 결과에 대한 분석 대한 지식 • 평가 결과를 공유하고 보완 할 수 있는 지식
	【기술】 <ul style="list-style-type: none"> • 시나리오의 핵심 서비스와 기술을 평가요소로 정하는 기술 • 평가 진행 기술 • 평가 내용 분석 기술 • 평가 결과 문서화 기술
	【태도】 <ul style="list-style-type: none"> • 사용자의 진정한 반응을 이끌어 내기 위한 공정한 태도 • 원활한 의사소통을 위한 적극적 태도 • 평가 결과에 대한 객관적인 태도 • 평가 결과에 대해 수렴하여 보완하려는 개방적 태도

□ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 서비스·경험디자인 시나리오 개발을 하는 수행준거 업무에 적용한다.
- 서비스·경험 시나리오의 본질적으로 서비스제공의 특정 단면을 세부적으로 규정하기 위하여 페르소나를 대상으로 서비스 경험 디자인을 이끌어 내는 기법이다. 서비스가 적용되는 상황에 맞게 글이나 스토리보드 영상 등으로 만들 수 있다
- 페르소나 기반 시나리오로는 단계별 시나리오 기법으로 사용자 니즈를 만족시키는 과정을 넓은 시야에서 바라보고 큰 그림을 제시하는 정황 시나리오 (Context Scenario)와 사용자가 제품이나 서비스를 활용하는 과정을 자세히 소개하는 주요 경로 시나리오(Key Path Scenario), 디자인을 발전시키는 과정에서 올바르게 제품이나 서비스가 운용되고 있는지 확인하는 점검 시나리오(Validation Scenario)가 있다

자료 및 관련 서류

- 페르소나
- 서비스·경험디자인 제안서
- 선정된 아이디어의 스케치
- 기존의 유사한 디자인 예시
- 서비스·경험디자인 성공 사례
- 경쟁사 및 경쟁 과제 현황 자료

장비 및 도구

- 전산장비 : 컴퓨터, 프린터, 스캐너, 카메라, 복사기 등
- 소프트웨어 : 문서작성 소프트웨어, 프레젠테이션 소프트웨어, 디자인 소프트웨어 등
- 데이터 저장관련 소프트/하드웨어

재료

- 해당 없음

□ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 서비스·경험디자인 시나리오 개발의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A.포트폴리오		V
B.문제해결 시나리오		V
C.서술형시험		
D.논술형시험		
E.사례연구		
F.평가자 질문		
G.평가자 체크리스트		
H.피평가자 체크리스트		
I.일지/저널		
J.역할연기	V	
K.구두발표		
L.작업장평가		
M.기타		

평가지 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
 - 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
- 단계별 서비스의 구체적 제안을 위한 서비스 아이디어 설계능력
 - 설계된 서비스 아이디어를 일관성 있게 서비스·경험 시나리오로 설계하는 능력
 - 서비스·경험 시나리오를 시각화하여 서비스 개발 관계자에게 제시할 수 있는 능력

□ 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	경청 능력, 기초외국어 능력, 문서이해 능력, 문서작성 능력, 의사표현 능력
2	문제해결능력	문제처리 능력, 사고력
3	대인관계능력	갈등관리 능력, 고객서비스 능력, 리더십 능력, 팀워크 능력, 협상 능력
4	정보능력	정보처리 능력, 컴퓨터활용 능력

□ 개발·개선 이력

구 분		내 용
직무명칭(능력단위명)		서비스경험디자인(서비스·경험디자인 시나리오 개발)
분류번호	기존	0802010619_16v2
	현재	0802010619_17v3
개발·개선연도	현재	2017
	2차	2016
	최초(1차)	2014
버전번호		v3
개발·개선기관	현재	한국디자인기업협회
	2차	
	최초(1차)	
향후 보완 연도(예정)		2020