

“MAT, how we make Experts!!”

주요 산업/직무별 핵심인재의 평가/양성을 통한 산업경쟁력 강화



국가공인 S·MAT(서비스경영자격) 2015년 자격시험 세부요강

(Syllabus Ver4.1)



[국가공인번호 : 산업통상자원부 2015-3호]

한국생산성본부 자격관리센터 경영자격팀

※ ‘MAT, 경영능력시험, Management Ability Test’ 는 법률에 의거 ‘한국생산성본부’ 의 상표권으로서
관련 영역에서 한국생산성본부에 독점적·배타적 상표 사용 권리가 있습니다.(공고번호 41-2014-117644)

1

시험 개요

가. 2015년 시험 시행일정

회 차	시험일	온라인 접수	방문 접수	수험표 공고	합격자 공고
1회차	2015.02.14(토)	2015.01.09 ~ 2015.01.13	2015.01.14	2015.02.04	2015.03.05
2회차	2015.04.11(토)	2015.03.06 ~ 2015.03.10	2015.03.11	2015.04.01	2015.04.30
특별(1회)	2015.05.24(토)	2015.04.17 ~ 2015.04.21	2015.04.22	2015.05.13	2015.06.11
3회차	2015.06.13(토)	2015.05.08 ~ 2015.05.12	2015.05.13	2015.06.03	2015.07.02
4회차	2015.08.08(토)	2015.07.03 ~ 2015.07.07	2015.07.08	2015.07.29	2015.08.27
5회차	2015.10.10(토)	2015.09.04 ~ 2015.09.08	2015.09.09	2015.09.30	2015.10.29
특별(2회)	2015.11.29(토)	2015.10.23 ~ 2015.10.27	2015.10.28	2015.11.18	2015.12.17
6회차	2015.12.12(토)	2015.11.06 ~ 2015.11.10	2015.11.11	2015.12.02	2015.12.31

나. 시험 접수방법

구 분	접수 방법	비 고
정 시	MAT 홈페이지(www.mat.or.kr) 접수	정기 6회, 특별 2회 시험시행/개인, 단체 접수 가능
상 시	지역센터 방문 접수	월 1회 시험시행/기관 및 학교 단위 단체접수

※ 신규 단체 인증 방법 : 홈페이지 단체회원 가입 후 지역센터에 허가 신청

[별첨 1] 한국생산성본부 MAT 지역센터 연락처 참조 (고객만족 콜센터 : 1577-9402)

- 인터넷 접수, 수험표 공고·출력, 합격자 공고, 자격증 발급은 MAT 홈페이지(www.MAT.or.kr)에서 확인
- S·MAT(서비스경영자격)의 시험 접수와 관련된 모든 서비스는 홈페이지 회원만 이용 가능(무료 가입)
- 원서접수기간 중에는 24시간 접수 가능. 접수기간 종료 후에는 응시원서 접수 불가
- 자격기본법에 의거, 시험에 응시하여 자격증을 발급받기 위해 주민번호 필요
(홈페이지 가입 후 'My Page' → '회원정보수정'에서 처음 1회에 한하여 주민등록번호 입력)
- <사진>
 - 최근 6개월 내에 촬영한 3:4 비율의 정면 탈모 상반신 사진만 인정
 - 지정된 규격의 그림파일만 등록 가능
(기준 해상도 150dpi×200dpi, 가로 115~235픽셀, 세로 150~315픽셀, 용량 500KB 이하의 gif, jpg, jpeg, png 형식의 파일)
 - 사진 등록은 자격증 발급을 위해서 필요함
- <S·MAT(서비스경영자격) 시험관련 개인정보 변경 방법>
 - ① 개인회원 가입자 : 홈페이지 로그인 후 'My Page' → '회원정보수정'에서 본인의 성명과 아이디 및 주민등록번호를 제외한 나머지 사항 변경 가능
 - ② 단체회원 가입자 : 홈페이지 로그인 후 'My Page' → '회원정보수정'에서 단체회원 아이디 및 소속 지역센터를 제외한 나머지 사항 변경 가능(소속 지역센터 변경은 현재 소속된 지역센터에 문의)

“MAT, how we make Experts!!”

주요 산업/직무별 핵심인재의 평가/양성을 통한 산업경쟁력 강화

다. 응시료

구 분	1개 Module	2개 Module	3개 Module
응시료	20,000원	36,000원	50,000원

※ [환불기준] 100% 환불 : 인터넷 접수 시작일로부터 13일(18:00)전까지 가능
50% 환불 : '100%환불기간' 익일 10:00부터 시험일 포함 3일전 18:00까지 가능
(MAT 정기시험은 토요일 실시하므로, 3일전 목요일 18:00까지 50% 환불)

2

평가 체계

가. 시험 구조



- 1급(컨설턴트) :
A+B+C 3개 Module 모두 취득
(프로페셔널, 전문가)
- 2급(관리자) :
A+B or A+C 2개 Module 취득
(직무별 특성화 인재)
- 3급(실무자) :
A(기본) 1개 Module 취득
(서비스산업 신입사원)

나. 시험모듈 및 시간

모 들	과 목	배 점	총 시간
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	비즈니스 매너/에티켓	- 100점 만점(50문항) - 각 과목별 10문항	70분 (쉬는 시간 없음)
	이미지 메이킹		
	고객심리의 이해		
	고객 커뮤니케이션		
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	회의기획 및 의전실무	- 100점 만점(50문항) - 각 과목별 10문항	70분 (쉬는 시간 없음)
	서비스 세일즈 및 고객상담		
	고객관계관리(CRM)		
	VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리		
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 유통관리	- 100점 만점(50문항) - 각 과목별 10문항	70분 (쉬는 시간 없음)
	코칭/교육훈련 및 멘토링/동기부여		
	서비스 산업 개론		
	서비스 프로세스 설계 및 품질관리		
	서비스 공급 및 수요관리		
	서비스 인적자원관리(HRM)		
	고객만족경영(CSM) 전략		

3

검정목표 및 문제형식

Module A

[검정목표] 고객 접점에서 올바른 비즈니스 매너와 이미지를 바탕으로, 고객 심리를 이해하고 고객과 소통할 수 있는 **현장 커뮤니케이션 실무자** 양성

모 들	과 목	문제 형식
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	비즈니스 매너/에티켓	- 총 50문항 100점 만점 - 5가지 유형 혼합출제 (일반형, O/X형, 연결형 사례형, 통합형)
	이미지 메이킹	
	고객심리의 이해	
	고객 커뮤니케이션	
	회의기획 및 의전실무	

Module B

[검정목표] 서비스 현장에서 CRM 및 상담역량을 바탕으로, 서비스 유통관리 및 코칭/멘토링을 통해 세일즈를 높일 수 있는 **서비스 마케팅 관리자** 양성

모 들	과 목	문제 형식
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 세일즈 및 고객상담	- 총 50문항 100점 만점 - 5가지 유형 혼합출제 (일반형, O/X형, 연결형 사례형, 통합형)
	고객관계관리(CRM)	
	VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리	
	서비스 유통관리	
	코칭/교육훈련 및 멘토링/동기부여	

Module C

[검정목표] 서비스 현장에서 CSM 및 HRM에 대한 이해를 바탕으로, 우수한 서비스 프로세스를 설계하고 공급/수요를 관리할 수 있는 **서비스 운영전략 관리자** 양성

모 들	과 목	문제 형식
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 산업 개론	- 총 50문항 100점 만점 - 5가지 유형 혼합출제 (일반형, O/X형, 연결형 사례형, 통합형)
	서비스 프로세스 설계 및 품질관리	
	서비스 공급 및 수요관리	
	서비스 인적자원관리(HRM)	
	고객만족경영(CSM) 전략	

4 **자격종목별 출제범위**

모 들	과 목	출제 범위
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	비즈니스매너/에티켓	매너와 에티켓의 이해, 비즈니스 응대방법, 전화응대 매너, 글로벌 매너 등
	이미지 메이킹	이미지의 개념, 이미지 메이킹 주요이론, 상황별 이미지 메이킹, 인상/표정 및 상황별 제스처, Voice 이미지 등
	고객심리의 이해	고객에 대한 이해, 고객 분류 및 계층론, 고객심리의 이해, 고객의 성격유형에 대한 이해, 고객의 구매의사 결정과정 등
	고객 커뮤니케이션	커뮤니케이션의 이해, 효과적인 커뮤니케이션 기법/스킬, 감성 커뮤니케이션, 설득과 협상 등
	회의기획 및 의전실무	회의운영 기획, 회의실무 운영, 의전운영 기획, 의전실무 운영, MICE의 이해 등
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 세일즈 및 고객상담	서비스 세일즈의 이해, 서비스 세일즈 전략 분석, 고객상담 전략, 고객 유형별 상담기법, MOT 분석 및 관리 등
	고객관계관리(CRM)	고객관계 이해, 고객 획득-유지-충성-이탈-회복 프로세스, CRM 시스템, 고객접점 및 고객경험 관리, 고객 포트폴리오 관리 등
	VOC 분석/관리 및 컴플레인 처리	VOC 관리시스템 이해, VOC 분석/관리법 습득, 컴플레인 개념 이해, 컴플레인 대응원칙 숙지, 컴플레인 해결방법 익히기 등
	서비스유통관리	서비스 구매과정의 물리적 환경, 서비스 유통채널 유형, 서비스 유통 시간/장소 관리, 전자적 유통경로 관리, 서비스 채널 관리전략 등
	코칭 교육훈련 및 멘토링 및 동기부여	성인학습의 이해, 교육훈련의 종류 및 방법, 서비스 코칭의 이해/실행, 정서적 노동의 이해 및 동기부여, 서비스 멘토링 실행 등
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 산업 개론	유형별 서비스의 이해, 서비스업의 특성 이해, 서비스 경제 시대 이해, 서비스 패러독스, 서비스 비즈니스 모델 이해 등
	서비스 프로세스 설계 및 품질관리	서비스품질 측정모형 이해, 서비스 GAP 진단, 서비스 R&D 분석, 서비스 프로세스 모델링, 서비스 프로세스 개선방안 수립 등
	서비스 공급 및 수요관리	서비스 수요 예측기법 이해, 대기행렬 모형, 서비스 가격/수율 관리, 서비스 고객기대 관리, 서비스 공급 능력계획 수립 등
	서비스 인적자원관리 (HRM)	인적자원관리의 이해, 서비스 인력 선발, 직무분석/평가 및 보상, 노사관계 관리, 서비스인력 노동생산성 제고 등
	고객만족경영(CSM) 전략	경영전략 주요 이론, 서비스 지향 조직 이해, 고객만족의 평가지표 분석, 고객만족도 향상 전략 수립 등

5 **평가 및 등급부여 기준**

등급부여 기준		
1급(컨설턴트) A+B+C 3개 Module 모두 취득	2급(관리자) A+B or A+C 2개 Module 취득	3급(실무자) A(기본) 1개 Module 취득

모 들	직무(인재상)	합격 기준	문항수
(Module A) 비즈니스 커뮤니케이션	현장 커뮤니케이션 실무자	- 100점 만점 - 총 70점 이상 합격 - 각 과목 40% 미만 시 과락	- 70분 간 총 50문항 - 5가지 유형 혼합출제 (기본형, O/X, 연결형, 사례형, 통합형)
(Module B) 서비스 마케팅/세일즈	서비스 마케팅 관리자	- 100점 만점 - 총 70점 이상 합격 - 각 과목 40% 미만 시 과락	- 70분 간 총 50문항 - 5가지 유형 혼합출제 (기본형, O/X, 연결형, 사례형, 통합형)
(Module C) 서비스 운영전략	서비스 운영전략 관리자	- 100점 만점 - 총 70점 이상 합격 - 각 과목 40% 미만 시 과락	- 70분 간 총 50문항 - 5가지 유형 혼합출제 (기본형, O/X, 연결형, 사례형, 통합형)

※ 시험시간 : (1교시) 09:00~10:10 (2교시) 10:30~11:40 (3교시) 12:00~13:10

6 **합격자 발표 및 자격증 발급**

가. 합격자 발표

- MAT 홈페이지(www.MAT.or.kr)에서 로그인 후 개별 또는 단체로 확인가능
- 응시 이후 상기 일정에 따라 홈페이지 공고
- 발표 시 과목별 취득 점수 및 문항별 정오표 제공

나. 자격증 발급

- 발급기관 : 한국생산성본부
- 신청방법 : MAT 홈페이지(www.MAT.or.kr)에서 신청 가능(자격증 발급비용 별도)
- 자격증 신청 기간 : 매주 월요일(09:00)~금요일(18:00)
- 자격증 배송 : 신청 후 수령까지 3주가 소요
(신청 후 MAT 홈페이지 "자격증 발급·수정" 메뉴에서 확인 가능)

“MAT, how we make Experts!!”

주요 산업/직무별 핵심인재의 평가/양성을 통한 산업경쟁력 강화



[붙임 1]

MAT(경영능력시험) - 전국 지역센터

(2014년 기준)

구분	지역센터	연락처	시험시행 담당 지역	대표자	주 소
수도권 (11곳)	101	서울남부 02-2607-9402	강서구, 양천구, 구로구, 영등포구, 동작구, 금천구, 관악구, 서초구	정진태	서울시 양천구 오목로 189 남진빌딩 3층 302호
	102	서울동부 02-972-9402	도봉구, 강북구, 노원구, 중랑구, 동대문구, 성동구, 광진구	김현일	서울시 중랑구 동일로946(목동)신도브레뉴 4층 402호
	103	서울서부 02-719-9402	은평구, 종로구, 서대문구, 마포구, 중구, 용산구, 성북구	신영순	서울시 마포구 독막로331(도화동) 마스터즈타워 2306호
	104	서울강남 02-2226-9402	강남구, 송파구, 강동구	장윤식 이수영	서울시 강남구 개포로668(일원동)강남빌딩4층
	201	인천 032-421-9402	인천시(강화군 제외)	박정규	인천광역시 남동구 동대로935(간석동)리더스타워 A동 902호
	211	경기북부 031-853-9408	고양시, 의정부, 동두천, 파주, 남양주, 연천, 포천, 가평, 양주, 양평, 구리	이충주	경기도 의정부시 추동로 9 (신곡동)휴먼시티빌딩 509호
	252	경기동부 031-781-9401	성남시, 용인시, 하남시, 광주시, 이천시, 여주군	강경석	경기도 성남시 분당구 야탑남로128번길9-4 (야탑동)/판교로592번길 9-4
	253	경기남부 031-236-9402	수원시, 평택시, 오산시, 화성시, 안성시	홍재영	경기도 수원시 팔달구 중부대로223번길9(우만동)우산빌딩5층
	254	경기중부 031-429-9402	안양시, 과천시, 군포시, 의왕시, 안산시	남진우	경기도 군포시 군포로787-1(산본동)세화빌딩3층
	255	경기서부 032-323-9402	부천시, 김포시, 시흥시, 광명시, 인천광역시 강화군	윤 훈	경기도 부천시 원미구 중동로248번길 86(중동)현해탑프라자 505호
301	강원 033-731-9402	강원도내 전지역	강영구	강원도 원주시 소방서길8(명륜동)1층	
대전 충청 (3곳)	401	대전 042-222-9402	대전시, 공주시, 청양군, 보령시, 부여군, 논산시, 계룡시, 서천군, 금산군, 세종시 (12.7.1.출발)	김애란	대전광역시 중구 대흥로20(대사동)선교빌딩 602호
	431	충청북부 041-556-9402	천안시, 아산시, 당진군, 예산군, 서산시, 홍성군, 태안군 [충북 : 음성군, 괴산군, 충주시, 제천시, 단양군 이상 5개 시군지역]	조미경	충청남도 천안시 서북구 오성9길 10(두정동) 1층
	451	충북 043-268-9402	진천군, 증평군, 청주시, 청원군, 보은군, 옥천군, 영동군 이상 7개 시군지역	김진원	충북 청주시 흥덕구 덕암로28(봉명동) 대진빌딩 1층
부산 경남 (4곳)	501	부산동부 051-313-9402	금정구, 동래구, 해운대구, 수영구, 남구, 기장군	최인대	부산광역시 해운대구 해운대로143번길 32 (재송동)3층
	502	부산서부 051-465-9402	부산진구, 북구, 사상구, 강서구, 동구, 서구, 중구, 사하구, 연제구, 영도구	정홍규	부산광역시 연제구 중앙대로 1073(연산동) 전국교수공제회관 1002호
	511	경남 055-762-9402	경남도내 전지역	하경화	경상남도 진주시 동진로111(상대동)디럭스타워 5층
	531	울산 052-223-9402	울산시 전지역	조재현	울산광역시 남구 북부순환도로17(무거동) 남운프라자OP1303호
대구 경북 (4곳)	551	대구 053-622-9402	경산시(경북), 대구시(달서구, 동구, 남구, 중구, 수성구)	김동주	대구광역시 달서구 달구벌대로301길 14(용산동)3층
	561	대구경북 서부 054-451-9402	구미시, 김천시, 상주시, 칠곡군, 대구시(북구, 대구시(서구), 고령군, 성주군, 청도군)	최용준	경상북도 구미시 형곡로 64(형곡동)
	571	경북북부 054-841-9402	군위군, 문경시, 봉화군, 안동시, 영양군, 영주시, 예천군, 의성군, 청송군	김규익	경상북도 안동시 경북대로 391(옥동)
	581	경북동부 054-277-9402	경주시 영덕군 영천시 울릉군 울진군 포항시	김중수	경상북도 포항시 북구 양학로 70-22(학잠동)보성아파트 상가2층
호남 지부 (6곳)	601	전북 063-286-9402	전북도내 전지역	김종구	전북 전주시 완산구 팔달로141(전동)우성프라자 3층
	651	광주 062-603-4403	광주광역시 (남구, 동구, 북구, 서구)	전인호	광주광역시 서구 매향로 53(매월동)광주산업용재유동선129동209호
	661	전남서부 061-283-9402	목포시, 무안군, 영암군, 장흥군, 강진군, 해남군, 완도군, 진도군, 신안군	홍성은	전남 목포시 통일대로37번길38(상동)2층 전남서부자격정보센터
	671	전남동부 061-745-9402	순천시, 광양시, 보성군, 고흥군, 여주시	염덕진	전남 순천시 강남로93(동외동)강남타워 803호
	691	광주전남 북부 062-973-9402	장성군, 담양군, 화순군, 영광군, 함평군, 곡성군, 구례군, 나주시, 광주광역시 광산구	이천호	광주광역시 북구 첨단과기로313(대촌동)하이테크센터 506호
	701	제주 064-726-9402	제주도내 전지역	한정현	제주특별자치도 서광로 289-1 (이도일동) 하나빌딩 2층

전국 총28개 MAT 지역센터 (상기 지역 외 거주자는 가까운 지역센터를 통해서 시험 문의 가능)