

# 해외 서비스디자인 교육 현황 조사 보고서

# CONTENTS

01 서비스디자인 해외 20개 대학 조사 분석

02 서비스디자인 역량모델 분석\_개요

\_사례 조사

\_디자이너의 역량 모델 정의

\_교과과정 구성 전략

03 서비스디자인 툴킷 분석\_분석방법 설정

\_평가 결과

\_툴킷 분석










04 서비스디자인 관련 도서

조사방법

인터넷	해외서비스디자인기관 인터넷조사 -> DB구축 -> Letter -> 자료요청
전문서적	서비스디자인 국내외 전문서적, 매거진, 논문, 기사, 레포트 자료 검토
행사	국내외 컨퍼런스, 워크샵, 세미나, 해외연수 등의 교육프로그램 조사
기타	서비스디자인 전문가 자문 및 협조요청



세부유형분석

<b>교육처별</b>	기업	<b>학위별</b>	BA	<b>커리큘럼별</b>	과정명	<b>국가별</b>	미국
	대학		MA		강사진		영국
	기관		Certificate		교육기간		독일
<b>개최형태별</b>	단계별 교육형	<b>교육대상별</b>	신입사원		교육시간		이태리
	워크샵		실무디자이너		비용		프랑스
	세미나, 컨퍼런스		관리자 및 CEO		학위		핀란드
	연수답사식	<b>소개개요별</b>	설립년도	<b>분야별</b>	공공		덴마크
<b>난이도별</b>	초급		과정수		산업		스웨덴
	중급		학생수				벨기에
			강사수				네덜란드
							홍콩

# 01-1 서비스디자인 해외 20개 대학 조사 분석

No	대학명	국가	학교소개	설립년도	커리큘럼						홈페이지	기타	
					과정소개	과정명	교수/강사진	비용	단위	학위			교육기간/시간
1	Savannah	미국	*별도	1978	*별도	Service Design	Victor Ermoli	\$25,965	year	B.F.A	Full Time(180 hours)	<a href="http://www.scad.edu/">http://www.scad.edu/</a>	
										M.F.A	Full Time(90 hours)		
2	RCA	영국	*별도	1897	*별도	Service Design		£ 14,200	year	M.A	Full-Time (2 years)	<a href="http://www.rca.ac.uk">http://www.rca.ac.uk</a>	
3	TU DELFT	네덜란드	*별도	1842	*별도	IDE 워크샵		€ 950	참가비			<a href="http://www.tudelft.nl">http://www.tudelft.nl/</a>	2일간 진행
						ID-Studiolab-Innovation in Service Lab				연구			
4	AAU-CPU	덴마크	*별도	2005	*별도	Service system Design		€ 13,400	year	석사	Full-Time (2 years)	<a href="http://www.en.cpu.aau.dk/">http://www.en.cpu.aau.dk/</a>	
5	CIID	덴마크	*별도	2007	*별도	Consulting	Chris Scales			산학컨설팅		<a href="http://www.ciid.dk/">http://www.ciid.dk/</a>	open lecture 진행
6	KISD	독일	*별도	1991	*별도	Service Design			semester	석사	3-semester	<a href="http://www.kisd.de/">http://www.kisd.de/</a>	Service Design 키퍼런스 진행 예정
7	MHMK	독일	*별도		*별도	Media and Design, Design of Services	Dr. Alyosh Agarwal	€ 17,150	year	석사	Full-Time (2 years)	<a href="http://www.mhmk-international.org/">http://www.mhmk-international.org/</a>	
8	CMU	미국	*별도	1905	*별도	Design for Services/Social Innovation	Terry Irwin			연구		<a href="http://www.cmu.edu/">http://www.cmu.edu/</a>	
9	HSLU	스위스	*별도	1997	*별도	Master of Arts Design	Nina Gellersen			석사		<a href="http://www.unilu.ch/">http://www.unilu.ch/</a>	
10	northumbria	영국	*별도	1969	*별도	Service Design MA	Stuart English	£ 12,500	year	석사	Full-Time (1 year) Part-Time (2 years)	<a href="http://www.northumbria.ac.uk/">http://www.northumbria.ac.uk/</a>	
11	warwick	영국	*별도	1965	*별도	Service Management and Design (SMD)		£ 21,280 £ 10,640	year	석사	Full-Time (1 year) Part-Time (3 years)	<a href="http://www2.warwick.ac.uk/">www2.warwick.ac.uk/</a>	full=service management and design part=MSC in service management and design??????
12	dundee	영국	*별도	1881	*별도	Design for Services	Hazel White			석사		<a href="http://www.dundee.ac.uk/">www.dundee.ac.uk/</a>	
13	Ravensbourne	영국	*별도	1962	*별도	MDes Service Design Innovation	Paul Sternberg	£ 12,900	year	석사	Full-Time (1 year) Part-Time (2 years)	<a href="http://www.ravensbourne.ac.uk/">http://www.ravensbourne.ac.uk/</a>	
14	UAL	영국	*별도	1986	*별도	MDes Service Design Innovation	Nicky Ryan	£ 15,950	year	석사	Full-Time (1 year)	<a href="http://www.arts.ac.uk/">www.arts.ac.uk/</a>	
15	Glasgow	영국	*별도	1451	*별도	Service Design		£ 18,200	year	석사	Full-Time (1 year)	<a href="http://www.gla.ac.uk/">www.gla.ac.uk/</a>	
16	Brunel	영국	*별도	1928	*별도	Disital Service Design MSc	Vanja Garaj	£ 16,500	year	석사	Full-Time (1 year)	<a href="http://www.brunel.ac.uk/">www.brunel.ac.uk/</a>	
17	West London	영국	*별도	1992	*별도	Service Design		GBP650		Certificate	Full-Time	<a href="http://www.uwl.ac.uk/">http://www.uwl.ac.uk/</a>	
18	Politecnico di	이탈리아	*별도	1863	*별도	Product Service Systems Design	Bonrini Andrea	€ 3,300	year	석사	2 years	<a href="http://www.polimi.it/">http://www.polimi.it/</a>	
19	Aalto	핀란드	*별도	2010	*별도	SDE	Heikki Saikkionen	무료		석사	Full-Time (2 years)	<a href="http://www.aalto.fi/en/">www.aalto.fi/en/</a>	
20	Laurea	핀란드	*별도		*별도	Service Innovation and Design	Katri Ojasalo	무료		석사	1.5-2.5 years	<a href="https://www.laurea.fi/en">https://www.laurea.fi/en</a>	

### 조사 대상

- 서비스디자인 관련 해외 20개 대학 교육콘텐츠 조사, 리스트업

### 조사 방법

- 기존의 교육과정 (커리큘럼, 학과소개, 교수진, 교육비 등) 조사
- 커리큘럼의 세부항목에 대한 문의 ▶ 이메일 및 전화 등의 수단 사용
- 해외 서비스디자인 관련학과 이수자 및 졸업생, 전문가 인터뷰 등을 통해 구체적인 프로그램 내용 조사



학교명

Delft University of Technology

세부 커리큘럼

Industrial Design Engineering (IDE) / ID-StudioLab-Innovation in Service Lab

커리큘럼명

Industrial Design Engineering (IDE) / ID-StudioLab-Innovation in Service Lab

개요

- 디자인 업계 종사자에게 전문가적 능력을 함양하는 것을 목표
- 강의진은 디자인 각 분야에서 명성있고 Delft대학 산업디자인공학부에서 손꼽히는 교수진들로 구성
- 최근 새로운 세대의 디자이너들에게 통용되는 방식이나 툴, 훈련 방법에 대한 새로운 이해를 바탕으로 하는 방식을 다양한 훈련 방법을 통해 기존의 디자인 기술을 새롭게 발전시키는 흐름으로 수업 진행
- IDE 마스터 클래스 과정은 총 7개의 교육모듈로 구성되어 있으며 각각의 클래스에는 10~16명의 소수 인원이 참여할 수 있고 이를 동안 Intensive Course 형태로 영어로 진행 이론수업과 함께 그룹 과제 진행되어 다양한 분야의 사람들과 교류하며 앤택 네트워크를 확장 시킬 수 있음
- 각 교육모듈에서는 그룹 활동 위주로 진행되며 관련 전문가들과 다양한 상호 교류를 통해 실습적 교육을 추구
- 각 교육모듈 진행 날짜(2015년 4, 5, 6, 9, 10, 11월 / 2016년 1월)는 미리 정해져 있으며 이틀간 수업이 진행

구성

Contextmapping / New Product Marketing / Design for Healthcare / Service Design / Managing User-centred Design / Strategic Value of Design / Persuasive Game Design

교육기간 : 9개월과정

교수진

Pleter Jan Strappers / Erik Jan Hultink / Richard Goossens / Froukje Sleswijk Visser / Jasper Van Kuijk / Giulia / Calabretta Valentijn Visch

수업료

일반인 : 950유로 / BNO·KIVI IO  
회원 : 850유로 / IDE  
졸업생 : 750유로

인증/학위 : 연구형

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
4월 22일 ~ 23일	Contextmapping 컨텍스트맵핑	컨텍스트맵핑 과정에서는 사용자들이 내용 리서치를 수행하기 위한 절차적인 방법을 제시하며 내용 및 제품 이용에 대해서 관련 내용이 어디에서 발생되고 얻을 수 있는지 파악하는데 도움을 준다. 이 과정을 통해 사용자 및 관계자들은 적극적으로 디자인 과정에 참여하기 위해서 디자인, 제품 사용, 생산자의 핵심 역량을 확인시키면서 자신의 디자인팀에 영감을 주고 정보를 알려주는 방법을 발전시켜나갈 수 있도록 한다.
5월 20일 ~ 21일	New Product Marketing 신제품 마케팅	최근 혁신적인 제품 소개의 사례연구를 통해 마케팅 역할에 대하여 특별한 초점을 맞춰 신제품 개발(NPD)의 성공요인과 실패요인을 분석한다. 이론과 실습의 상호적인 병행을 통해 제품 혁신, 신제품 실패 시나리오, 신제품의 성공적인 런칭 실습 등이 포함된 NPD 주제에 대해 소개하고 제품 및 브랜드를 어떻게 발전시키는지 직접적으로 경험해 보는 시간을 갖는다.
6월 24일 ~ 25일	Design for Healthcare 의료분야 디자인	맵핑과 의료 분야에서의 다양한 관계자가 연관된 시스템과 디자인 과정을 분석하기 위한 여러 가지 툴과 기술을 실제로 적용하는 연습을 진행한다.
9월 23 ~ 24일	Service Design서비스 디자인	2013년에 처음 진행된 서비스 디자인 첫 전문가 과정은 서비스 디자인 발전과 툴을 개발하고 잘 이해하는 것에 초점을 맞추었다. 2015년 전문가 과정에서는 강의, 토론, 실행의 조화와 함께 사용자 중심의 디자인과 상호작용 디자인의 교차점에 대해 집중적으로 다룰 것이다. 즉, 서비스 이용자에 대한 이해를 실제 실행되고 있는 서비스 문제에 투영시켜 어떻게 이해하고 해석할 수 있는지에 대한 해답을 찾는 것이다.
10월 14 ~ 15일	Managing User-centred Design 사용자 중심의 디자인 관리	성공적인 사용자 중심의 디자인의 조직을 마련하기 위한 이론의 원리와 실제에 성공적인 적용을 위한 실행 과정의 적절한 균형을 맞추는 것에 대해서 알아본다.
11월 25 ~ 26일	Strategic Value of Design 디자인의 전략적 가치	전략적인 역할을 효과적으로 수행하기 위해서 디자인 전문가는 전략적인 능력이나 실행방식을 완성시키는 것이 필요하다. 이론과 실행의 적절한 조화를 통해 수업 참가자들은 어떤 디자인 능력과 실행 능력이 조직에 가치있는 것인지와 조직의 효과적인 발전을 위해 어떻게 이용해야 하는지에 대해 학습한다.



학교명

Aalborg University,  
Copenhagen

세부 커리큘럼

Industrial Design  
Engineering (IDE)  
/  
ID—StudioLab—Innovation  
in Service Lab

커리큘럼명

SERVICE SYSTEMS DESIGN

개요

- 서비스의 개념과 내용에 대한 이해
- 사용자&서비스, 인간&기계, 기계&기계 사이의 상호작용에 대한 이해
- 모듈형 플랫폼을 기본으로 하는 서비스 시스템 구성에 대한 이해

- 서비스 가치의 공동 창출에 있어서 서비스 이용자의 역할에 대한 이해
- 경제 원리에 따른 서비스의 전략에 대한 이해

구성

- \* 1학기(필수과목) The System Around the Product / UX Design for Multi-modal Interaction / Designing Product Service Systems (선택과목) Procedural Programming / Designing the Value 중 택1
- \* 2학기(필수과목) Design of a Distributed Product Service System / Distributed Systems / User Participation & Social Innovation /

Designing the Experience

- \* 3학기(선택적 필수과목) Main Project in Collaboration with a Company -Internship / Theoretical Elaboration of a Topic or a Case 중 택1 (선택적 필수과목) System Organization & Industrialization of Services / Strategies & Business in Services / Elective Course 중 택 2
- \* 4학기

Master's Thesis

인증/학위 : 석사학위

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
The System Around Product	서비스 이용자와 서비스 / 인간과 기술 / 기계와 기계 사이의 상호작용(Interaction)에 대해 초점을 맞춰서 제품과 서비스의 통합에 대해 분석
User Experience Design for Multi-modal Interaction	사회적, 문화적 요소를 포함하는 모든 시스템 측면에 관해서 리서치, 분석, 원형 제작, 개념화 과정을 거치는 실제적인 훈련을 교육
Designing Product Service Systems	서비스 디자인을 소개하고 관련지식과 방법론적 틀을 제공하여 기존의 서비스를 분석하고 새로운 서비스를 발전 시켜나가는 과정이며 이를 통해 대표 기술과 서비스 요소들에 기본으로 하는 상호작용과 시간을 조절하고 계획해 나가는 디자인 방법, 사용자 니즈를 통합시키고 이해하는 분석적인 방법을 학습
Procedural Programming	기본을 이해하고 어느 정도까지 상호작용 디자인에서 가장 많이 사용된 어플리케이션으로 작업하는데 요구되는 고급수준의 프로그래밍에 대해서 기존의 지식을 통합하기 위한 과정이며 이를 통해 통합개발환경, 컴파일링 ,프로그램의 복잡성, 프로그램의 잘못을 찾아내어 수정하는 코드의 디버깅을 위한 다른 방법을 이해하는데 도움
Designing the Value	제품 발전 이전 단계를 위해 요구되는 이론, 틀, 다양한 방법들을 가지고 능숙하고 전문적으로 업무 수행 능력 향상
Design of a Distributed Product Service System	모듈러 플랫폼을 기본으로 하는 복잡한 서비스의 디자인에 대한 수동적인 경험을 제공
Distributed System	IT기반 서비스와 물리적인 서비스 모두에서 모듈러 시스템과 서비스 플랫폼의 의미가 통하는 서비스들의 디자인 속에 존재하는 복잡성에 대한 더 높은 단계를 소개
User Participation and Social Innovation	공동 협업 디자인 작업 및 참여 과정에 참여한 사용자들과의 상호작용을 어떤 방식으로 진행할 것인가와 고급 지식을 제공하는데 의의
Designing the Experience	시간의 순서, 상호작용, 경험 등과 같은 서비스의 비기능적인 면을 나타내는 툴과 기술에 대한 고급 지식을 제공
Project in Collaboration with a Company	어떤 조직이나 회사를 통해 서비스 디자인에 필요한 실무적인 경험을 축적하는 기회를 마련하는데 의의
Theoretical Elaboration of a Topic or a Case	이론적이고 방법론적인 지식이 특정 연구나 사업 영역 등과 같은 사례에 적용할 수 있는지에 대한 반영작업과 면밀한 검토를 진행하는데 목적
System Organization and Industrialization of Service	모듈화, 경제 규모와 범위, 노동과 권한의 재분배 등을 기본으로 하는 더 심화된 서비스 시스템 체계의 혼집합을 위한 전략적인 통찰력을 향상시키는 것에 목적
Strategies & Business in Services	서비스 회사의 적합하고 혁신적인 비즈니스를 위한 모델을 분석하고 제안할 수 있는 이론들과 방법론적인 틀에 대해 고도의 지식을 제공하는 모듈, 기업 가적인 마인드 이론에 초점을 맞춰서 제품 서비스 시스템을 위한 혁신적인 비즈니스 모델에 대해서 강조할 수 있는 역량을 함양. 특정한 사례를 이론과 방법론적인 틀에 적용시키는 과정으로 진행
Master' s Thesis	서비스디자인 전문 과정을 마스터하기 위해 지금까지의 기술과 지식 및 역량 등을 입증하는 과정. 담당교수 또는 가능하다면 외부 회사나 조직 등과 협업하여 하나의 주제를 선정해서 논문작업을 진행



학교명

Copenhagen Institute of Interaction Design (CIID)

세부 커리큘럼

Interaction Design Programme

커리큘럼명

Interaction Design Programme

개요

- 다문화적, 다학제적 스튜디오 환경에서 학생, 교수진, 직원들 모두를 위해 통합된 환경을 제공
- 각 분야의 저명한 외래 교수진을 다양하게 초빙하고 학교 수업뿐만 아니라 산학과의 교류를 통한 실질적인 학습을 위주로 수업 진행
- 제품간의 상호작용, 그래픽 화면 상호작용, 서비스 디자인, 전략적 상호작용 등과 관련된 기본적인 디자인 기술, 방법 및 디자인 틀에 대해서 학습
- "Interaction Design Programme"이라는 커리큘럼명으로 진행되며 크게 4가지 클래스 과정(Foundations, Investigations, Final Project, Industry Projects)으로 나뉨
- "행동하며 배우자"라는 철학과 인간 중심의 접근을 기초로 하여 주제탐구, 아이디어 발상, 원형 모델 제작등의 과제가 연구실 작업 및 워크샵을 통해 이루어짐
- 산학 및 공공기관과 연계되어 프로그램으로 진행되며 상호작용 디자인을 위한 기본적인 기술 및 방법과 그래픽 / 스크린 상호작용, 서비스 디자인, 전략적 상호작용 등에 대해서 학습

구성

Foundations > Investigations > Final Project > Industry Projects

교수진

Matt Cottam , David Gauthier, Frank Rausch, Kevin Cannon, Amanda Parkes , Ulrik Hogrebe, Adrian Westway , Marco Triverio, Bill Verplank / Marcin Ignac , Timo Arnall, Timm Kekeritz, Hannah Perner-Wilson, Dennis Paul, Nicholas Zambetti, David Sherwin, Jacek Barcikowski, Chris Wood, Massimo Banzi , Jacob Sikker Remin, David Rose

수업료

140,000 덴마크 크로네  
: 약 18,500유로,  
국적에 관계없이 모든 수강생 동일

인증/학위 : 산학진행형

교육기간 : 12개월과정

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Foundations	커리큘럼 진행을 위해 필요한 기본사항을 제공하는 과정으로 구성된 기술 위주의 간단한 과정. 따라서 학부과정에서 이미 배운 내용들이 다소 포함되어 있으며 다시 그 내용을 되짚어 보는 과정 Team Building / Introduction to Interaction Design / Digital Fabrication / People Centred Research / Introduction to Programming / Computational Design / Video Prototyping / Physical Computing / Interactive Data Visualisation / Interactive Spaces / Performative Design/Wearable Computing / Sound Design
Investigations	인간이 필요로 하는 특별한 니즈와 그 내용과 관련된 심층적인 디자인 프로젝트를 추구. Foundations과정을 발전시켜나가면서 누구를 위해 왜 디자인하는지 보다 온전히 무엇을 디자인하고 있는지에 대해서 생각하는 기회가 됨 Graphical User Interface / Tangible User Interface / "Service Design" / Enchanted Objects (The Internet of Things) / Emotive Digital Services  Week 1: 서비스 디자인에 대한 내용의 이해와 사용자 이해의 수집 혁신이 이뤄지고 있는 최종 사용자 경험 또는 서비스 전달에 대해서 집중해서 다루며 프로젝트 그룹을 구성하여 누가 주요 이해 당사자인지, 어떤 기술적 변화가 서비스 전달에 영향을 주는지, 서비스와 사용자가 서로 부합하는데 있어서 어떤 새로운 점이 부각될 것인지에 대해서 이해 Week 2: 컨셉 수집과, 기회 영역 정의, 컨셉의 도출 컨셉 발전을 위한 문제 정의에서부터 과정이 시작. 우선, 팀은 다수의 가능성 있는 서비스 솔루션을 위해 브레인스토밍 과정을 거치는 동시에 팀은 더 우수한 특수함과 명확성을 얻기 위해서 팀은 디자인 표준을 개선해 나가며 진행 Week 3: 경험적 차원의 원형 모델을 통한 사용자 경험 탐구 팀이 새로운 서비스 제공을 위한 경험적 원형모델을 제작함으로써 수업 컨셉은 디자인적인 사고에서 실행위주의 내용으로 바뀌게 되어 경험적 차원으로써의 프로토타입의 제작을 이행. 각 팀은 실제 상황 속에서의 그들이 제안한 서비스 솔루션에 대해서 테스트를 진행하며 아이디어들이 잠재적인 이용자에게 가치를 가져다 주는 지에 대해 이해하는 것을 모색, 사람들의 니즈와 기대를 최대한 끌어올리는 방법을 통해 서비스 솔루션을 향상시키는 방법의 단서를 찾기 위한 경험적 원형 모델 제작 결과 재검토 진행 Week 4: 컨셉의 개선과 의사소통 각 팀에서 동시에 진행된 서비스 디자인 경험을 가지고 와서 제안한 서비스 솔루션과 그것이 발전해온 과정에 대해 최종적으로 살펴보고 사람들의 반복된 피드백을 파악하여 반영
Final Project	마지막 2달 동안 진행되는 파이널 프로젝트는 흥미로운 분야를 탐구하고 기존의 지식과 반영 사항을 결합하는 기회를 제공하면서 각자가 선택한 주제에 초점을 맞춰 진행.
Industry Projects	주 동안 진행되는 산학 연계 혁신 워크샵에서는 각 학생들은 관련 산업 파트너와 상호간의 관심사를 가지고 함께 프로젝트 진행. DSB, Intel, Nokia, Lego, Orange, Novo Nordisk, Electrolux and Philips Healthcare 등의 세계적인 기업과 협업을 진행함



학교명

Köln International School of Design(KISD)

세부 커리큘럼

Integrated Design M.A., Service Design  
2015년 여름학기 기준

커리큘럼명

Integrated Design M.A., Service Design

개요

- 기존의 디자인 분야를 다른 분야와 결합하여 방법론이나 툴킷에 관한 이론수업보다는 실제 프로젝트 수행에 중점
- 학부과정에서 다루었던 Integrative / Interdisciplinary / International 디자인 접근 방식 프레임을 적용
- 프로젝트 중심, 학생 중심의 교육과정을 통해 융통성 있고 독립적인 업무 수행 능력을 함양
- 12가지의 전문지식 과정 중 "Service Design" 과목이 있으며 서비스 디자인에 대해서 전문적으로 다루고 있음
- Design & Economy / Interface Design / Identity & Design 등 기타과목에서도 사용자 경험, 창업 등에 대한 주제를 다루기 때문에 Service Design에서 서론되는 본질적인 방법론들을 다루는 경우가 있으며 담당 교수들의 성향에 따라 활용 방법이 달라짐

구성

\* Integrated Design(통합디자인) 석사 과정에는 Interface Design, Product Design, Service Design 등 여러 교육모듈로 구성되어 있으며 매 여름학기에 진행되는 "Service Design" 과정은 총 5가지 단계의 교육과정과 생태와 디자인(Ecology & Design)이라는 과정으로 진행되는 1개의 과목이 별도로 함께 존재하며 각 단계별로 서로의 의견과 피드백을 공유하는 Relate & Reflect 수업 방식으로 진행 (2015년 여름학기 기준)

\* Service Design 과정은 담당교수인 Birgit Mager교수 단독으로 진행되는 것이 아니라 박사과정의 연구원들과 함께 수업을 진행하거나 Design & Economy 담당교수와 함께 여러 프로젝트를 동시에 진행

인증/학위 : 석사학위

교육기간 : Integrated Design M.A., Service Design <총 3학기>  
Service Design <단기(약 20시간) / 중기(약 40시간) / 장기(약 60시간)>

교수진

Philipp Heidkamp / Andreas Wrede / Birgit Mager (Service Design)

수업료

235유로(per 1 Semester)

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
단기(약 20시간) 중기(약 40시간) 장기(약 60시간)	개발도상국의 에너지 공급을 위한 서비스 디자인	개발 도상국의 에너지 개발 주제를 다루는 교육과정으로써 탄자니아, 르완다의 현지인들과 스카이프를 통해 온라인으로 피드백을 교환 Brigit Mager (서비스 디자인 담당교수) / Klara Lindner(PhD Researcher, 외부강사) - 22시간
	파워플레이	서비스디자인, 디자인 매니지먼트 합동 학술 세미나이며, 사회학, 심리학, 매니지먼트의 관점에서 Power와 관련된 이론들을 살펴보고, 시각화 시킬 수 있는 방법을 연구
	KISD 컨퍼런스	서비스 디자인 컨퍼런스 주최 및 운영 과정이며, 학교에서 진행되는 서비스 디자인 컨퍼런스 준비도 학점 인정과정으로 진행 Brigit Mager(서비스 디자인 담당교수) - 42시간
	디지털 네이티브 세대들의 소리 서비스 리디자인	일본의 현대 문화인 '오모테나시'에 대한 이해와 유럽/일본간의 서비스 접근법에 대한 차이를 통해 Sony 제품의 고객 Journey Map 을 다시 정의 (일본 치바 대학교와 합동으로 진행하며 참가 학생들의 기본 경비는 학교, Sony에서 지원) Brigit Mager(서비스 디자인 담당교수) / Patrick Esser / Benjamin Wulf(Sony 관계자) - 56시간
	장신구와 인간 사이의 경계와 통로	주얼리와 인간사이의 관계를 구조, 리듬, 투명성, 불투명성, 지속성, 소재,문화,정치 등 입체적인 관점으로 고려하여, 장벽(Fence)이라는 실제로 디자인을 해보는 워크샵 Deganit Stern Schocken 장신구 업사이클링 디자인 스튜디오 워크샵
	자연스러운 동작을 인식하는 착용가능한 디지털 서킷	이스라엘 Shenkar Univ, 강사와 함께 진행하는 단기 프로젝트이며, 인터페이스와 행동, 텍스타일의 관계를 통해 새로운 인터페이스 프로토타입을 만들어 보는 과정 Brigit Mager(서비스 디자인 담당교수) / Ayelet Karmon (Shenkar Univ, 강사)





**학교명**

Macromedia University  
for Media and  
Communication

**커리큘럼명**

Media and Design, Design of Services

**개요**

- 디자인 경영, 미디어 디자인, 서비스 디자인, 전략적 디자인, 광고 제작, 글로벌 디자인, 촬영 후 편집 기술, 애니메이션 등의 전문화된 기술을 함양
- "디자인 사고"를 중심으로 하여 다학제적인 연구, 전략적 디자인, 인간 중심의 디자인 작업을 통해 디자인 문제에 대한 혁신적인 솔루션을 마련을 목표
- 디자이너뿐만 아니라 다른 범위에서 창의적인 업무를 수행하는 직업군의 사람들도 참여가 가능
- "디자인 사고"를 중심으로 다학제적인 연구팀을 만들어 디자인 문제점에 대한 혁신적인 솔루션을 마련하고, 이를 통해 전략적 디자인 / 서비스 디자인 / 인간 중심의 디자인으로 발전시켜 나갈 수 있음
- 창의적인 전문분야에서 디자인 경영 지식과 자력의 수요가 늘어나는 추세에 맞춰 이 과정을 통해 디자인 업무와 프로세스를 적용하는 디자이너들에게 종합적인 이해를 함양
- 최우선적으로 디자이너를 타겟으로 하는 과정이지만 어떤 분야의 가능성을 확장시키고 혁신을 위한 토대를 마련하려는 엔지니어, 자연과학자 등등의 다른 범위에서 창의적인 업무를 수행하는 직업군의 사람들도 지원 가능

**구성**

Management Theory & Corporate Governance, Ethics, Responsibility / Media Economics & Media Law / Theories of Communication & Communication Psychology / Design Research Method & Examples of Interdisciplinary Practice / Project Work Based on Practice and Theory / Statistics & Media Research / Practical & Theoretical Fundamentals of Project Management & Project Controlling / Design Methods / Design Models & Theory / Design of Linear Models & Interactive Design / Human Resource Management, Leadership &

Self-Management / UX Design & Design System

**인증/학위** : 석사학위

**교육기간** : 총 3학기

**교수진**

Castulus Kolo, Jürgen Faust, Christof Breidenich, Tanja Schmitt-Fumian, Oliver Szasz, Hansjörg Zimmermann

**수업료**

EU 소속국가  
등록금 : 200유로  
풀타임 수강료 : 6200유로  
EU 이외 국가  
등록금 : 500유로  
풀타임 수강료 : 7400유로

**세부 커리큘럼**

Media and Design,  
Design of Services

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용	
Term 1	매니지먼트	매니지먼트 이론	과정중심 접근법 / 계량적, 행태론적 접근법 / 자원기반 접근법 / 제도경제학 / 환경중심경영이론
		기업지배구조 윤리 / 책임감	통제의 개념 / 주주경영 / 커뮤니케이션 / 기업지배구조 / 기업윤리 / 기업의 사회적 책임감
	경제학 & 법학	미디어 경제학	미디어 회사 경영과 관련된 업무에 요구되는 경영학과 미디어 경제학의 지식을 제공
		미디어 법학	새로운 비즈니스 모델의 정의와 실행에 중심이 되는 법적 이슈의 핵심적인 이해를 제공
	커뮤니케이션 과학	커뮤니케이션 이론	사회과학적인 관점으로 5가지 요소로 구성 "의사 전달자" / "미디어 컨텐츠" / "미디어 이론과 미디어 분석" / "미디어의 사용" / "매스 미디어와 하이브리드 형태의 새로운 온라인 소통채널에 대한 이론과 모델"
		커뮤니케이션 모델	서로 다른 역사적 배경 속에서 가장 중요한 사회과학자들의 이름을 딴 커뮤니케이션 모델을 고찰
커뮤니케이션 심리학		커뮤니케이션 심리학 요소를 통해 무성의 커뮤니케이션 형태와 언어의 다양성 인식을 키움	

세부 커리큘럼

Media and Design,  
Design of Services

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용	
Term 1	Design 1	디자인 리서치 방법	디자인 리서치, 관련 디자인 담론 분석, 서로 다른 디자인 프로세스에서의 컨셉 조사 진행
		다학제적 실습 사례	디자인 리서치 방법과 여러 학문과 관련된 디자인 실습 학습
	실증적인 소셜 리서치	통계	SPSS라는 컴퓨터 프로그램을 통해 기본적인 통계 도출 방법뿐만 아니라 더 복잡한 다변수의 통계 도출 방법 학습
		미디어 리서치	Lasswell 공식에 딸 특화된 미디어 리서치 부분에서 지난 15년간 조사 진행의 전체적인 개요를 살펴봄
Term 2	프로젝트 매니지먼트	프로젝트 매니지먼트의 핵심	미디어와 디자인 프로젝트의 성공에 있어서 시스템적인 프로젝트 관리의 중요성과 프로젝트 관리의 주요 개념과 프로세스의 핵심에 대해 학습
		프로젝트 통제와 Tool	프로젝트 작업에 있어서 실제적인 통제방법과 이용 가능한 주요 Tool에 대해서 학습
	Design Practice 2	디자인 방법	브레인스토밍, 나쁜 문제점 해결 등과 같이 새로운 방법들이 결합되며 그림과 시각화 형태로부터 진화된 전통적인 디자인 방법에 대해서 탐구
		디자인 모델 및 디자인 이론	긍정적 디자인, 디자인, 세계화와 같이 메타이론(이론체계 그 자체를 이해하는 이론)과 디자인 모델 및 이론을 통해 디자인 의미, 디자인 언어, 심미적인 디자인, 디자인의 기호 등과 같이 심층적인 디자인 관점 함양
Design 2	테이프 방식(Linear Media)의 기억매체 디자인	영상언어와 번역, 조명의 기본, 영상 음악의 중요성, 음향 녹음의 규칙과 기술 등과 같은 미디어에 대한 이론 이해	
	인터랙티브 디자인 : 인간과 기계와의 소통 연구	이론적 모델 및 고려사항, 과학분야의 지원과 상호작용의 범위, 게임과 상호작용, 서비스와 인터넷 등을 다루고 실용적 접근을 위한 사례연구 진행	
	Focus Project	실습과 이론 기반의 프로젝트	
Term 3	인사 관리	인사 관리와 리더십	인사관리
		자기경영	자신과 관련된 것을 관리하는 기술을 함양하는 것으로 기술 사용, 사례 연구, 비디오 훈련, 롤플레이 등 이론 기반의 모든 것들을 이용
	Design 3	사용자 경험 디자인	사용자 경험 디자인의 정의와 기본 원리, 실용적인 사례, 정보 디자인, 상호작용 디자인 및 컨셉의 이해
		디자인 시스템	디자인 시스템에 대한 철학적 기반, 시스템 사고, 구성주의와 시스템 디자인의 기본적인 이해
석사 학위 논문			



학교명

Savannah College of Art and Design

세부 커리큘럼

Service Design

커리큘럼명

Service Design

개요

- 서비스 디자인 분야의 이 급성장하는 분야에서 미국에서 최초로 B.F.A. 와 M.F.A. 학위를 수여 함
- 전문 기관을 운영 하고 있는 교수진으로 이루어진 소규모 학급들로 구성
- 서비스 디자인 분야의 선도적인 기관들과의 공동작업
- 헬스케어, 교통, 교육, 소매업 등에 혁신과 인간중심의접근을 통한 서비스 디자인의 구현 목표
- Atlanta, HongKong에도 별도 e-Learning 코스가있음

구성

Visual Communication and Presentation/The Human Factor, Design Thinking / Fundamentals of Graduate Research / Global Cultural Theory / Design Innovation Development and Marketing Strategies/Design Futures: Trends, Foresight and Intuition/Theory of Interaction Design/Information Architecture for Designers / Methods of Contextual Research / Service Design: PrinciplesandPractice /CriticalMethodsofPrototyping Services and Experiences / User-centered Design for

Services / 728 Service Design Studio I: Creation of Services, Products, Interfaces and Experiences / Service, Innovation and Enterprise / Service Design Studio II: Pleasure-based Approaches to Service Design/Graduate Field Internship / Graduate Teaching Internship / Service Design M. F. A. Thesis

인증/학위 : 학·석사학위

교육기간 : 학사(48개월), 석사(24개월)

교수진

Victor Ermoli(Dean, School of Design) / Xenia Viladas(Service design professor)

수업료

연 3학기, 학기당 3과목 수강기준  
US \$35,325

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
비주얼 커뮤니케이션 & 프레젠테이션	여러 창의적인 직업군 속에서의 디자이너나 예술가들을 위해서 문서에 2D, 3D 디지털 툴을 적용하고 아이디어를 설득력있게 소통하는 능력을 함양
인간 요소 & 디자인 사고	디자인 사고 과정의 요소로써 신체적, 행동적, 감정적인 인간 성향에 대해 탐구, 프로젝트를 통해 인간 요소들과 사용자 중심의 디자인 방법론들을 제품, 서비스, 시스템에 관련된 다양한 디자인 분야에 적용
대학원생 리서치의 핵심	구조화된 토론, 발표, 학습을 통해 방법론적인 리서치를 공식화하기 위해 요구되는 중요한 기술 및 지식 함양
글로벌 문화 이론	구조주의에서부터 기호학, 포스트 모더니즘에 이르기까지의 글로벌 문화 이론 연구와 학자에 대해서 학습
디자인 혁신 발달 & 마케팅 전략	영리적이고 성공적인 기업체를 형성하는 것에 대한 프로젝트 계획 세우기와 수행의 기본 원리를 제공.
디자인 미래 : 트렌드, 통찰력, 직관력	트렌드를 성공적으로 해석함으로써 디자인 매니저는 조직에서 의사결정과 합의형성에 도움을 주는 통찰력을 제공. 입증 가능한 원인, 결과, 영향뿐만 아니라 트렌드의 본질을 탐구, 프로젝트와 사례연구를 통해 트렌드를 확인하고 틀을 잡을 수 있는 기술 함양.
인터랙션 디자인 이론	강의중심 과정으로써 인터랙션 디자인과 관련 훈련 분야의 전문가의 저서를 통해 사례연구, 방법론 등 이론적인 학습을 진행
디자이너를 위한 정보 확립	시각적 문제 해결을 강조하는 선택된 스튜디오 프로젝트를 포함하며 그래픽 디자인, 인터랙션 디자인의 전체적인 하위분야에 대해 학습, 복잡한 데이터를 확실하고 시각적으로 역동적인 솔루션으로 해석할 수 있는 능력 함양

세부 커리큘럼

Service Design

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
문맥적 조사 방법	인터뷰, 포커스 그룹, 문맥에 맞는 문의, 조사, 질문과 같은 테크닉을 제공하며 유용한 리서치 방법도 학습. 이를 통해 제품, 서비스, 시스템의 디자인 프로세스에 유용한 지식과 전문지식을 습득
서비스 디자인 : 기본원리와 실습	짧은 프로젝트, 토의, 발표 등을 통해 서비스 디자인 실습의 기본을 이루는 현재/미래의 기본 원칙과 이론에 대해서 탐구. 프로젝트 주제는 서비스 생태계를 이루는 터치포인트의 전략적인 맵핑과 시스템 구성, 서비스 블루프린트의 발전, 업무 발표 등이 있음. 이 과정을 통해 디자이너들이 전체 완전한 서비스 시스템을 반복하고 관념화할 수 있게 하는 디자인 프로세스와 방법을 발전 시켜 나갈 수 있음
서비스와 경험을 프로토타입화하는 중요한 방법	경험적 프로토타이핑은 사용자 중심의 디자인 서비스를 정의하는 필수적인 부분으로써 예상하는 디자인을 시뮬레이션 등을 통해 미리 경험해보고 새로운 방법의 프로토타이핑, 사용자 경험 묘사 및 재설정 방법에 대해 탐구
서비스를 위한 사용자 중심의 디자인	서비스 접근에 관여할 때 긍정적이고 즐거운 경험을 이끄는 시스템과 함께 상호작용을 만드는 사용자 중심의 디자인 전략 소개
서비스 디자인 스튜디오 1 : 서비스, 제품, 인터페이스, 경험의 창조	서비스, 제품, 인터페이스, 경험을 창조하는 다학제적 환경에서 실습적인 서비스 디자인 방법에 대해서 학습
서비스, 혁신, 기업	서비스 개발 시 사용자 행동의 심층적인 분석을 통해 사회적, 기술적, 경제적으로 효과를 창출할 수 있는 상업적 부분을 고려
서비스 디자인 스튜디오 2 : 서비스 디자인에 대한 오락성	서비스, 제품, 인터페이스를 창조함에 있어서 오락성을 가미한 사용자 편의를 고려한 서비스 디자인을 바탕으로 한 서비스 디자인 실습에 대해 학습



**학교명**

Lucerne University  
of Applied Sciences  
and Arts

**세부 커리큘럼**

Master of Arts in Design >  
Service desig

**커리큘럼명**

Master of Arts in Design > Service desig

**개요**

- 디자인 학부과정에서 Product Design / Interaction / Design Management 또는 타학과에서 서비스 디자인과 관련된 마케팅, 심리학, 사회학 등의 이수가 필요함
- 학생 중심의 자율적인 리서치와 분석의 프로젝트가 진행
- 종합적으로 틀에 대해서 이해하고 민족지적인 방법, 협업 디자인 작업, 소비자 탐구, 블루 프린팅, 모델 원형 제작등의 기술을 통해 사람들 개인의 요구와 새로운 요구들을 이해하는 것을 목표

**구성**

- \* 디자인 석사과정은 아래와 같이 총 7개의 주제로 구성되어 있으며 Service Design은 그 중 하나의 선택 과목
- \* Master of Arts in Design Themes (디자인 석사 과정, 택1)  
Animation / Graphic Design / Illustration / Product Design / Short Motion / Textiles / Service Design

**인증/학위** : 석사학위

**교육기간** : 총 3학기

**교수진**  
Andy Polaine

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Transfer Module	비즈니스, 이론, 연구 영역에서 디자인과 관련된 내용적 지식을 제공하는 수업
Project Module	프로젝트를 구성하여 진행하는 모듈
Subject Module	디자인 특성화 내용을 이틀간의 워크샵을 통해 학습
Studio work	1주일 동안 개인별 실제적인 디자인 작업을 진행



학교명

Royal College of Art

커리큘럼명

SCHOOL OF DESIGN > SERVICE DESIGN

개요

- 커뮤니케이션 디자인, 상품 디자인, 인터랙션디자인, 디지털 기술 개발 연구
- 디자인 중심 교육 및 폭넓은 학제간 교육환경 제공
- 런던 임페리얼 칼리지 컴퓨터 및 비즈니스 스쿨과의 교육과정 협업으로 보완적으로 진행
- 사회, 건강, 복지, 에너지, 그리고 환경의 주제관련 프로젝트 및 코스 운영
- ICT, 조직의 행동, 혁신 관리에 대한 연구를 중점

구성

Core module / Introduction to service, experience design principles & methods 등

교수진

Nick de Leon(head of Institute) / Dr Qian Sun(Senior Tutor) 외 6인

인증/학위 : 석사학위

수업료

영국·EU국가  
정규과정 : 9,500 파운드  
실무경험자과정 : 28,400 파운드

교육기간 : 24개월

세부 커리큘럼

SCHOOL OF DESIGN >  
SERVICE DESIGN

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
1년차	1학기 Work	서비스 디자인의 개요와 학문기관이나 전문기관 모두에서 이용되는 디자인 연구 툴이나 방법들에 대해 소개 워크숍을 통한 역량 훈련 기회 제공 서비스 디자인 세미나는 또한 서비스, 디지털 그리고 실질경제 뿐만 아니라 디자인 산업, 사회 공공적인 혁신에 초점을 맞추어 일련의 비판적인 사고와 담론을 제공
	2학기 Work	특정범위에서의 아이디어의 개발을 통한 가치창조에 초점서비스 디자인 세미나들은 서비스와 가치, 서비스 과학 그리고 서비스 환경 개편을 다룬다.
	3학기 Work	서비스의 디자인의 혼재성에 대해 다루며 서비스의 활용, 비즈니스의 이해, 기관들에 대한 이해 등을 다룸으로써 시스템 디자인을 검토 서비스 디자인 세미나는 일반시스템이론, 서비스와 인간 그리고 서비스 비즈니스와 전략 다룸
2년차	4학기 Work (공동프로젝트)	서비스가 이루어지는 인공 구조물들과 환경적 영역과 관련된 디자인을 포함하는 서비스 프로토타입을 구성해 낼 수 있게 되는 공동 서비스 디자인 프로젝트를 수행
	5, 6학기 Work (독립 프로젝트)	개인별 프로젝트를 구성함으로써 자신의 능력과 창의성을 보여주는 프로젝트 진행



학교명

Northumbria  
University Newcastle

세부 커리큘럼

Service Design MA

커리큘럼명

Service Design MA

개요

- 서비스 디자인의 이론적, 전문적 이해탐구, 디자인적 분석적 사고 함양
- 비판적 디자인 조사와 분석, 개념화, 통합, 자기성찰, 인간관계능력, 팀워크, 프로젝트 관리, 공동디자인역량, 전략, 의사소통과 프레젠테이션 능력 배양 중심의 교육 지향

구성

Service Design Contexts / Service Design Practices/ Final Project Module / Design Project by Learning Contract / Service Design Contexts / Service Design Practices / Design Thinking / Design Process / E.S.A.P. in FADSS Level 7

인증/학위 : 석사학위

교육기간 : 24개월(Part time), 12개월(Full time)

교수진

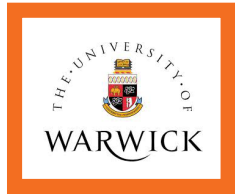
Sturt English

수업료

자국민(1년) : 5,450 파운드

해외학생(1년) : 12,900 파운드

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
MA Design Project by	학생의 개인의 학습 계획에 따라 개발된 최종 프로젝트 논문 제작
Service Design Contexts	서비스 디자인의 컨텍스트의 자연과 이해와 참여를 지원하기 위해 전략적 이론에 참여하는 프로그램을 수행
Service Design Practices	디자인 방법, 프로세스, 도구 및 다른 상황에서 적절하게 서비스 디자인의 기술의 영향과 응용 프로그램을 반영하는 연구 개발 프로젝트
Design Thinking	혁신을 필요로 하는 모든 상황에 적용 할 수 있는 사고 방식을 제공받기 위한 목적
Design Process	디자인 프로세스의 이론과 지식을 습득 하고 상업 환경에서 적용하는 공동 프로젝트를 진행 통해 기회 제공
E.S.A.P. in FADSS Level 7	효과적으로 소스를 사용하고 효율적 세미나에 참여하는 능력 개발



학교명

University of Warwick

커리큘럼명

Service Management and Design (SMD) (MSc)

개요

- 수업활동 및 IBM, 롤스로이스, BAE 시스템즈와 같은 디자인 선도적인 기업들과 협업 프로젝트로 교육과정 운영
- 다양한 분야의 서비스 직무 관리자 혹은 리더에게 적합한 과정
- 서비스 직무 관리 시스템과 기술에 대한 학습
- 소비자들에게의 디자인 가치전달을 위한 기관, 사람들, 기술, 정보 등의 서비스 디자인 요소 혼재에 대한 탐구 진행

구성

Service Design and Delivery, Business Model Generation

교육기간 : 12개월

교수진

Irene N.G

수업료

영국·EU국가 : 11,500 파운드  
그외 국가 : 21,280 파운드

인증/학위 : 석사학위

세부 커리큘럼

University of Warwick

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Service Design and Delivery	하나의 분야에서 이용되는 툴, 기술, 그리고 과정들이 어떤 다른 영역에서 이용되는지를 보여주고자 함
Business Model Generation	비즈니스 모델은 시스템 중심 방식으로 한 운영과정의 개발 초점
Service Support Technologies	이 모듈은 서비스의 전달과 보안을 가능하게 할 기술들에 초점
Innovation	장기적인 비즈니스 경쟁력에 도움이 될 수 있는 능력을 기르기 위한 혁신에 대한 새로운 기술과 지식을 쌓을 수 있게 도움
Reputation and Relationship Management	기관의 이해관계자들이 어떻게 회사브랜드 비전과 가치, 건전한 관계를 형성하고 효과적인 의사소통을 하는지 알아본다
Organisations, People and Performance	기관에서 인적자원의 전략적인 관리의 중요성에 대한 지식과 이해를 전달하기 위함
Financial Analysis and Control Systems	기본적인 회계학 원리, 전문용어, 기법 등을 이해함으로써 주요 재무제표를 파악할 수 있고, 이를 통해 학생들은 재무 보고서나 재무정보를 이해할 수 있다
Project Planning, Management and Control	프로젝트 관리의 핵심적인 원리와 기법 형성
9.Leadng Change	리더십의 기술에 대해 초점을 맞추고 학생들이 리드하도록 하며 리더십 스타일에 대한 피드백을 얻을 수 있는 기회 제공
Elective Modules	고급자료와 과정 Advanced Materials &Processes 자동화와 로봇기술 Automation and Robotics 비즈니스 영역 Business Area





학교명

Ravensbourne University, London

세부 커리큘럼

MDes Service Design Innovation

커리큘럼명

MDes Service Design Innovation

개요

- 국제환경에 적용가능한 지식과 기량 향상을 위해 경영과 조직적인 리더십의 디자인적 사고와 디자인 전략의 실제적응에 대한 이해를 통해 창의적사고와 혁신적인 전략개발 추구를 목표
- 자신의 전문성과 과목영역의 향상 및 혁신을 위해 전후관계의 배경, 디자인적 사고의 개발, 그 학습에 대한 고찰 등에 대한 고도의 지식과 이해력을 발달 시킴
- 창의성과 국제적인 마인드를 갖추고 조직의 긍정적인 변화를 이끌어 낼 수 있는 효과적인 디자인 경영 스킬을 갖춘 능력있는 관리자와 리더를 양성
- 새롭고 다양한 분야의 전문가들과의 접촉을 유지하며 전문인으로서의 독립적인 기술을 발전
- 보완적, 탄력적, 협조적인 훌륭한 교육 환경을 통해 잠재력 개발을 촉진
- 다양한 학문과 비즈니스 분야가 관련된 복잡한 디자인 프로젝트를 잘 진행하고 이끌 수 있는 높은 수준의 전문성, 독립성, 리더십을 개발

구성

\* Stage 1

Cultural and Contextual Design Studies / Practical Application of Design Thinking / Managing Design in a Global Society and Economy

\* Stage 2

Professional Practice in Management and Consulting / Strategic Design and Innovation / Studio Practice

\* Stage 3

Major Project

인증/학위 : 석사학위

교육기간 : 12개월(Full time), 24개월(Part time)

교수진 : Paul Sternberg

수업료

영국·EU국가 : 8,500 파운드

그외 국가 : 12,900 파운드

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Stage 1	Unit 1: Cultural and Contextual Design Studies	관련된 문학의 비판적인 분석 통해 디자인 경영, 디자인의 이론 그리고 혁신적 사고 및 연구 방법 소개
	Unit 2: Practical Application of Design Thinking	정치, 문화, 경제 그리고 새로운 테크놀로지 그리고 그것들의 혁신, 디자인적 사고 그리고 디자인 프로젝트의 관계 탐구
	Unit 3: Managing Design in a Global Society and Economy	정치, 문화, 경제 그리고 새로운 테크놀로지 그리고 그것들의 혁신, 디자인적 사고 그리고 디자인 프로젝트의 관계 탐구
Stage 1	Unit 4: Professional Practice in Management and Consulting	리더십, 프로젝트관리, 변화관리 등을 포함한 경영스킬 개발에 중점
	Unit 5: Strategic Design and Innovation	이디자인적 사고, 비즈니스 전략 그리고 혁신 사이의 연계들을 고찰하는 것이 목적
	Unit 6: Studio Practice	최종 프로젝트의 진행 가능성 조사를 목적
	Unit 5: Strategic Design and Innovation	디자인적 사고, 비즈니스 전략 그리고 혁신 사이의 연계 사항을 고찰하는 것에 목적
Stage 3	Unit 6: Studio Practice	최종 프로젝트의 가능성 탐구를 목적
	Unit7 Main project	두 개의 단계에서 발전시킨 프로젝트 리서치를 활용한 프로젝트 수행



학교명

University of the Arts London

세부 커리큘럼

MDes Service Design Innovation

커리큘럼명

MDes Service Design Innovation

개요

- 개인 또는 공공에게 디자인 혁신을 제공하는 서비스 디자인의 전략적인 역할에 대한 다학제적인 접근
- 사회적, 문화적 비즈니스적인 시각에서의 변화를 위한 빠른 방법으로써 서비스 시스템 내의 혁신과 디자인의 더 넓은 역할에 대해 이해
- Cranfield University 와 한국 SADI(Samsung Art and Design Institute)와의 파트너십을 통해 그룹 디자인 프로젝트, 강의 프로그램 및 워크샵 등을 서로 교환, 협업 진행
- 21세기를 맞아 많은 사회적, 환경적 도전과제들에 대해 짚고 넘어 가는 프로젝트를 수행
- 협업형태의 다학제적 프로세스로서 혁신과 디자인의 이해를 넓히고 훈련하는 과정
- 과정 이수 후 창조적인 산업 분야, IT산업 분야, 공공 산업 분야 내에서 전략적인 서비스 디자인 프로젝트 이행 기술 및 이론을 습득할 수 있으며, 특히 제품 서비스 시스템과 서비스 혁신 부문에서 서비스 디자인 사고의 지식 발휘 가능

구성

- \* Phase 1 : Creativity and Team Working / Strategic Design of Services / Prototyping
- \* Phase 2 : Service Innovation & Project Management
- \* Phase 3 : Major Project-practical & Report OR / Major Project-Thesis

인증/학위 : 석사학위

교육기간 : 1년 과정(3개월 풀타임 과정 & 45주의 4학기 모델)

UAL 학사 과정 이수자 대상 :

교수진

Nicky Ryann, Omar Vulpinari, Cordula Friedlander, Paul Sims, Alison Prendiville

7000파운드

국제 학생 (풀타임 기준) :

15,950파운드

수업료

국내 및 EU가입국 국적 학생 (풀타임 기준) : 8,000파운드

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Phase 1	창조성과 팀 활동	혁신과 창조성에서 중심 이론과 기술에 대한 세부 지식 제공
	서비스 분야의 전략적 디자인	습득한 기술과 지식은 업무에 있어서 결정적인 평가와 철저한 검증뿐만 아니라 디자이너에게는 디자인 아이디어를 분명히 표현하고 관찰하며 솔루션을 제시 할 수 있는 역량 제공
	프로토타이핑	새로운 디자인 도전 과제에 대해 전략적으로 디자인 사고를 적용할 수 있는 역량 제공
Phase 2	서비스 혁신과 프로젝트 관리	Phase 1, 2는 동시에 진행되며 디자인프로젝트, 워크샵, 연구 투어 등에 참석
		강의, 사례연구, 세미나, 튜토리얼 등의 수업 형태로 진행
Phase 3	Major Report – Practical & Report OR	습득한 지식과 기술을 발전시키고 이를 본래의 디자인 리서치 프로젝트에 적용하는 과정
		기업의 방법론적인 접근, 조사, 넓은 범위의 리서치를 기본으로 주요 프로젝트 완수 이행
	Major Project – Thesis	최종 메이저 프로젝트의 방향성을 결정짓기 위해 커뮤니케이션, 서비스 및 제품 혁신 문제와 관련된 디자인을 추구하고 기존의 정통성에 도전하는 계기가 됨 최종 메이저 프로젝트는 아이디어의 효과적인 소통을 통해 미디어, 방법론, 리서치, 담화 등과 같은 주요 이슈들에 대해 찾고 프로젝트 내용에 대해서도
	Major Project – Thesis	석사 학위를 위한 논문 작성



**학교명**

Master of Design (M.Des)  
in Design Innovation &  
Service Design

**세부 커리큘럼**

Design Innovation &  
Service Design

**커리큘럼명**

Master of Design (M.Des) in Design Innovation & Service Design

**개요**

- 생활 속에 이미 존재하고 발전된 서비스의 디자인을 통해 인공품, 상호작용, 경험과 결합시켜 디자인 프로세스를 복잡한 디자인 문제에 적용하는 방식으로 수업이 진행
- 서비스 디자인의 경제적인 중요성 뿐만 아니라 사회적 가치에 대해서도 강조
- 디자인 사고 발달, 툴 이용, 서비스 디자인 과정의 학습을 통한 혁신 창조를 목표로 함
- Master of Design (M.Des) in Design Innovation 과정은 사회적, 경제적, 기술적, 산업적 분야 등 다양한 분야에 걸쳐 실무적인 디자인 수업에서 사용자 중심의 협동적인 혁신 역량을 가다듬기 위한 학업 프레임워크를 제시
- 디자인 전문가와 실무자와의 교류를 통해 다학제적 연구를 진행
- 이론, 뉴토리얼, 그룹토의, 실무 프로젝트 등 다양한 수업형태를 통하여 디자인 혁신 기술을 함양

**구성**

- \* Stage 1 : Core Research Skills / Design Theory / Parallel Project (Studio Work 1)
- \* Stage 2 : Service Design Specialism / Studio Work 2
- \* Stage 3 : Masters Project / Graduate Exhibition

**인증/학위** : 석사학위

**교육기간** : 2년 과정

**교수진**

Stuart G Bailey, Iain Reid, Gordon Hush, Irene Bell

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Stage 1	Core Research Skills Design Theory Parallel Project (Studio Work 1)	현대 디자인 실무 조사를 통해 디자인 혁신에서 가장 중요한 원리에 대한 이해 가능 사용자 중심의 디자인 이론/방법/적용 등 주요 원리에 대한 이해- 작은 규모의 실무 프로젝트의 관리를 통해서 디자인 혁신에 관한 원리를 이해 리서치 데이터와 자료 등 이용한 협업으로써의 디자인 혁신의 주요 원리에 대해 이해 현대 사회경제학적 기술 모델과 관련하여 작은 규모의 실무 프로젝트 관리를 통해서 디자인 혁신 주요 원리 확립 진보된 디자인 기술을 익히고 결정적, 이론적인 토론 방식으로 핵심적인 기술 함양 현대 디자인 전문적인 실무에 필요한 기술적, 심미적, 경제적, 이론적 지식을 습득하고 다양한 프로젝트를 통해 응용이 가능
Stage 1	Service Design Specialism Studio Work 2	그룹 실무 프로젝트 생산을 통해 디자인 혁신의 이론 및 원리에 대한 이해 가능 디자인 실무영역 또는 특정한 영역 내에서 적용을 통한 디자인 혁신 지식을 입증 사회적, 경제적 가치와 창조적인 협업을 위한 도구로서 디자인 혁신을 이해 실무적인 프로젝트를 통해 문제 해결과 그룹 업무 진행 방법으로써 디자인 혁신을 이해 인터랙션 디자인과 같이 사용자 중심의 협업 기업 내에서 기술적인 잠재성을 발휘하는 의미의 디자인 혁신에 대한 의미 이해 공유된 학습 경험에 의한 창조적인 개인 실습이 반영된 의미로써의 디자인 혁신에 대한 이해 가능 현대 사회의 사회적, 경제적, 기술적 실무로써의 디자인 혁신과 관련하여 Stage 3에서의 석사학위 취득을 위한 알맞은 프로젝트 제안서 작성을 위한 과정 현대 문화와 산업 내에서의 디자인 중심 혁신 기술 지식을 함양할 수 있고 디자인 혁신 기술 및 전략과 관련된 특정 기술을 습득 적절한 실무적, 이론적 프로젝트 업무 발표를 통해 디자인 혁신 이해가 가능
Stage 3	Masters Project Graduate Exhibition	디자인 혁신 분야 전문가 영역에서의 제작 방법론과 기술을 전문적이고 종합적으로 이해하는 것을 목표 디자인 혁신의 전략, 방법론, 이론의 이해를 목표로 하는 사용자 중심의 프로젝트에 초점을 맞춰 연구 진행- 보고서를 통해 연구 프로젝트에 서의 습득된 연구 입증 목표



학교명

Brunel University London

세부 커리큘럼

Digital Service Design MSc

커리큘럼명

Digital Service Design MSc

개요

- "디지털 서비스 디자인"이란 강력한 디지털 요소를 가지고 고객 경험을 발전시켜 나가고 여러 학문에 걸친 종합적인 성향의 코스로써 디지털 제품과 서비스를 디자인하기 위한 최첨단 사용자 경험 디자인 기술 학습
- 선도적인 디지털 스튜디오인 Wilson Fletcher와 협업하여 커리큘럼이 구성되어 최근의 전문적 실습이 반영됨
- 코스에는 2개의 산업체 인턴십, 네트워킹 기회, 경험이 많은 전문가와의 1:1 멘토링, 회사 지원의 논문 프로젝트 기회 등의 내용이 포함
- 이 과정을 통해 수업 참가자들은 아이디어 도출과 도출한 아이디어 실행가능한 컨셉과 프로토타입으로 변환시키는 능력 / 스튜디오 작업을 통해 다학제적 교류와 소통 능력 / 사용자와 비즈니스 니즈를 위한 디자인과 문제 해결책 마련 능력 / 경쟁력있는 전략, 제품, 서비스 발전에 필요한 스킬, 툴, 방법론 등을 이해 / 디지털 미디어를 가지고 높은 수준의 제품, 서비스, 경험을 발전시키고 디자인 하는 것 / 현대 산업과 상업 환경 속에서 디지털 서비스 디자인과 사용과 관련된 이슈들을 실무적으로 이해하는 것을 입증하는 능력 / 비즈니스 환경에서 효과적인 디지털 서비스 디자인을 위해 필요한 전문적인 기술과 방법론의 명확한 이해 / 디지털 서비스 디자인 이론과 실습을 통한 예술작품 측면과 관련하여 심도 있고 비판적인 반영 능력 등을 갖추게 됨

구성

Digital Design Methodologies and Internship / Digital Innovation / Systems Project Management / Digital Service Design Applications and Internship / ICTs and Strategic Change / Data Visualisation / Dissertation / Final Project in industry

인증/학위 : 석사학위

교육기간 : 1년 과정

교수진

Steve Love (Course director) / Alessio Malizia

수업료

9,000 파운드(영국·EU국가 학생)  
16,500 파운드(그 외 국가)

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Term 1	Digital Design Methodologies and Internship	산업 전문가에 의해 교육이 진행되며 최근 가장 올바르게 사용되고 있는 방법론과 접근법을 배우고 주어진 프로젝트나 도전과제를 위한 가장 적절한 방법을 선택하고 적용은 어떻게 진행할 것인지에 대해서 학습. 이 교육 모듈의 일부는 3주 과정의 산학연계 인턴십을 진행하여 중심 디자인과 커뮤니케이션 기술뿐만 아니라 다학제적 디지털 팀에서 효율적으로 업무를 진행하는 방식을 배움. 수업 주제는 market and user research methodologies / journey mapping / design thinking / storytelling / designing omni-channel experiences / portfolio building 등이 있음
	Digital Innovation	이 과정을 통해 사업 기회에 대해서 조직들을 출자시키도록 돕는 디지털 비즈니스 모델과 기술을 수행하기 위한 지식과 기술을 발전 시켜 나갈 수 있음. 수업 주제는 understanding and justifying change / change management / digital business models / managing technology risks / ethical issues in change 등이 있음
	Systems Project Management	정보 시스템 프로젝트 관리에서 나타날 수 있는 중점적인 문제나 도전과제를 비판적 인지 할 수 있는 역량 강화. 수업 주제는 전통적인 프로젝트 관리 기술과 접근방식 / 프로젝트와 비즈니스 전략 사이의 관계, 전통적인 접근 방식을 뒷받침하는 역할과 가정 / 기술적 수준이 향상되는 방식 등이 있음

세부 커리큘럼

Service Design

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Term 2	Digital Service Design Applications and Internship	현실 업무에 근거한 다양한 프로젝트의 추가된 환경 속에서 1학기에 학습한 디지털 디자인 방법론의 기술과 방법들에 대한 심화 학습을 진행. 수업 주제는 프로토타이핑 / 효과적인 로드맵 구성과 제품 수명 사이클에 대한 이해 / 제품 디자인 / 디자인에서 생산으로 변환시키는 방법 / 행동적 디자인 등이 있음
	Research Methods	실증적인 조사를 수행할 때 데이터를 수집하고 분석하는 방법을 학습. 이 리서치 방법을 통해 조직적인 설정 속에서 개인과 공공의 부문으로 분리하여 리서치를 진행 가능함
Term 3	Data Visualisation	찾은 데이터들을 좀 더 이해하고 소통하기 위해 시각적인 관점을 제공하는 방법과 인간의 시각적 관점, 데이터 시각화 방법 및 기술, 대쉬보드 및 인포메이션 그래픽 디자인, 시각적 스토리텔링과 이야기 개발, 실감이 있는 현실에 대한 이해가 가능
	Dissertation Final Project in industry (including Research Methods)	산업 기반의 논문 프로젝트를 진행



학교명

University of West London

커리큘럼명

Certification Course of Service Design ( in Master Course of Computing & Technology)

개요

- 서비스 디자인의 다학제적인 분야 연구를 통해 좀 더 유용하고 효율적이며 이상적인 디자인을 소비자에게 제공하기 위한 학습을 진행
- 서비스 디자인에 대한 간단한 소개와 함께 주로 서비스 디자인에 대한 툴과 적용방법 등과 같은 실용적인 접근 방식으로 수업이 진행.
- 다른 학문 분야에도 관련시켜 연구하는 다학제적인 접근 방식을 통해 서비스 디자인에 대한 이해와 개인, 공공의 목적으로 어떠한 전략적 역할을 수행 할 것인가에 대한 이해를 목표
- 디자인 문제에 직면하여 창의적인 문제 해결을 원하거나 디자인 사고를 적용하기 원하는 다양한 분야의 모든 사람들이 수강이 가능
- 이 과정은 석사 과정 중 Computing & Technology 학과에서 자체적으로 진행되는 단기 자격증 코스로서 대학원 과정의 수업 수준으로 진행되며 이수한 모든 사람들에게 Univ. of West London 참여 자격증이 수여
- 참여자들은 여러 활동을 기반으로 하여 개인 및 소규모 팀으로 실습이 진행되며 실제 서비스 디자인 실무자들과 전문적인 지식을 공유할 수 있는 기회를 얻음
- 강의, 튜토리얼, 토의, 실습, 그룹 발표 등 다양한 방법의 수업 방식이 적용되며 참여자들은 서비스 디자인에 대해 이해를 얻을 수 있고 서비스 디자인 방법과 경험적 프로토타이핑을 조사, 분석, 설명할 수 있는 역량을 키울 수 있으며 서로 다른 시나리오에서의 서비스 디자인 방법과 툴의 응용에 대해서 이해할 수 있게 됨

구성

- \* 1일차 수업 : 서비스 디자인의 정의 / 서비스 디자인 이용과 다양한 관점 / UCD와 서비스 디자인 / 서비스 디자인 툴과 방법
- \* 2일차 수업 : 서비스 디자인 툴과 방법 / Service Safaris / 서비스 디자인의 판매 / 최종 프레젠테이션

인증/학위 : 석사과정 중 자격증 취득 단기 과정

UX 디자인, International HCI)

교육기간 : 2일 과정

수업료  
650파운드

교수진

Christina (전문분야 : 서비스 디자인,

세부 커리큘럼

Certification Course of Service Design (in Master Course of Computing & Technology)

교육 기간	과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
1st Day	서비스 디자인의 정의	실제 주변에서 적용되는 사례들을 소개 하는 간단한 프레젠테이션을 진행 무형의 서비스 디자인의 개념 정립을 통해 서비스 디자인의 필요성과 유용성에 대해서 설명
	서비스 디자인의 이용과 다양한 관점	항상 정해져 있지 않고 유동적인 서비스 디자인 방법 다양한 관점을 수용하고 서로 다른 방법론을 기반으로 발전한 서비스 디자인 방법
	UCD와 Service Design	UCD(User-centered Design : 사용자 중심의 디자인)와 서비스 디자인의 정의 및 비교 컴퓨터가 주체인 전통적인 컴퓨터 연구에서 사용자 중심으로 관점이 변화하면서 나타난 HCI와 UCD 전통적 사용자 분석 방법 탐구 (Persona, Interview, 관찰) 사용자 중심의 UCD에서 고객(Customer)중심의 Service Design으로의 진화
	서비스 디자인의 방법과 툴	다양한 사례연구를 통해 도출된 서비스 디자인 툴을 분류하고 어떤 프로세스로 진행되는지 분석
2nd Day	<서비스 디자인의 방법과 툴>	다양한 사례연구를 통해 도출된 서비스 디자인 툴을 분류하고 어떤 프로세스로 진행되는지 분석
	<Service Safaris>	서비스 사파리란 서비스의 이해를 도모하기 위한 리서치 방법 중에 하나로서 어떤 서비스를 찾아 이용하며 서비스가 어떤 프로세스로 진행되며 서비스 경험 이 어떠한가를 직접적으로 체험하며 이해하는 과정 서비스 사파리를 통해 특정 서비스 조사, 유형별 서비스 조사, 광범위한 서비스 조사 등이 가능
	서비스 디자인의 판매	서비스 디자인 툴과 방법을 판매 판매와 관리가 용이하며 교육적 성향의 서비스 디자인과 이윤창출



학교명

Politecnico di Milano

세부 커리큘럼

Politecnico di Milano Design

커리큘럼명

Master Degree in Service Design

개요

- 서비스 디자인 분야의 실습 경험과 이론적 지식을 동시에 함양함으로써 인문학 기초의 배경지식과 함께 기본적인 서비스 디자인 기술을 학습
- 디자인 분야에서 이미 축적한 경험을 훈련을 통해 디자인 기술을 더 연마하는 과정
- 디자인 관련 전문가의 기존의 전문 지식을 더욱 더 강화하는 과정
- 일반 사업 부문과 공공기관 업무 부문을 위한 서비스 디자인 전문가 과정을 진행하며 디자인 문화, 전망, 디자인 능력, 관리, 서비스 수행 및 개념 정리, 혁신과 기업가정신 개발 등의 역량을 가진 디자인 전문가와 컨설턴트 양성을 목표
- 이 과정을 통해 다음과 같은 세부 능력을 함양
  - 서비스를 위한 시스템 혁신 모델 고안 / 디자인분야를 정의하고 복잡한 사회과학적 시스템 속에서 운영할 수 있는 이론적이고 결정적인 기술을 효율적으로 사용하는 방법 / 인류, 환경, 기술, 사회 등 각 분야의 복잡한 상호작용 프로세스를 사용자 중심적인 관점에서 정립하기 위해서 사용자 경험을 관찰하고 분석 / 특정한 디자인 툴을 이용하여 개조 또는 새롭게 디자인을 진행 / 참여적으로 진행되는 공동 디자인 기술들을 모두 아우르는 진보된 접근법을 이용하여 서비스의 개념, 서비스 디자인, 서비스 개발 등 모든 단계를 관리 / 서비스 분야에서의 자기경영 발전

구성

Lectures / Enzymes / Service Design Pills / Service Jams / Service Design Workshops / a Service Design and Prototyping Studio

교육기간 : 15개월

Morelli , Lara Penin, Daniela Sangiorgi, Giuliano Simonelli, Eduardo Staszowski

교수진

Stefano Maffei, Beatrice Villari, Venanzio Arquilla, Alberto Coloni, Cristina Favini, Stefan Holmid, Ilpo Koskinenr, Ezio Manzini , Nicola

수업료

12,000유로

인증/학위 : 석사학위

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
이론 Lectures Enzymes	실습 세션에 의해 몇 가지 사례에서 보강된 강의 수업은 다음과 같은 2가지 주요 수업 형태를 보임 이론적이고 핵심적인 내용으로 서비스 디자인 훈련에 대해서 소개. 학부생과 대학원생들이 기초연설자를 세워서 공동으로 기획된 작은 세미나 형식의 과정인 "Enzyme" 코스가 포함되어 평균 2~4시간 진행 방법론적이고 도구적인 코스로서 서비스 디자인에 사용되는 접근 방식, 툴, 프로세스를 다루는 수업과 세미나가 포함
디자인 수업 Service Design Pills Service Jams Service Design Workshops	디자인 수업은 실습 위주의 수업으로써 다음과 같은 활동이 수반 4개의 Service Design Workshop은 서비스 산업 내에서 특정한 회사, 조직 등과 함께 공동으로 기획 2개의 Service Design Pills는 서비스 아이덴티티, 서비스의 내부 디자인, 물리적인 컴퓨팅, 금속매질, 신속한 프로토타 이핑, 지적재산과 면허 등과 같이 서비스디자인 프로젝트에 특별히 관련된 주제와 접근법, 툴에 대해 심층적인 탐구를 진행하는 목적이 뚜렷한 세미나 과정 2개의 Service Jams는 작은 규모의 워크샵으로 서비스 아이디어 도출에 초점을 맞춰 진행 서비스 디자인과 스튜디오 프로토타입 과정은 프로토타입으로 서비스 형태를 디자인하여 컨셉화 시키는 과정으로 이 과정을 통해 제작되는 최종 서비스 디자인은 추후 석사 졸업 논문에 실릴 예정
기타 필수 훈련 Service Design & Prototyping Studio	이론과 실습 교육을 달성하기 위해 회사나 조직에서 진행되는 최소 475시간의 인턴십은 많은 사회적 경험을 축적시키는 계기가 될 것이며 디자인 작업은 오로지 학교 수업에서만 수행. 최종 연구 소 수업은 POLI Design 직원과 the Ufficio Coordinamento Formazione 의 지원 아래 수행 할 인턴십 조사와 동시에 열리는 카운셀링 기간보다 선행됨. 카운셀링은 자세한 설명이 있는 서비스를 프로토타입화하는 것에 대한 디자인 주제를 정의할 수 있는 역량을 키움. 그리고 카운셀링과 인턴십 리서치 과정의 산학연계가 활발히 이루어져 학생 디자인이 좀 더 발전하는 계기 마련



학교명

Aalto University

커리큘럼명

Service Design and Engineering (SDE)

개요

- SDE 석사과정 프로그램은 Aalto대학교의 EIT ICT 연구 대학원 SDE전공(I&E 코스)과 병행되어 진행되며 디지털 서비스의 분석, 디자인, 개발, 운영 등에 초점을 맞춘 과정
- SDE 석사과정은 소프트웨어 엔지니어링, 데이터 분석, 컴퓨터 보안, 분산시스템에 사용자 연구, 사용자 중심의 개발, 비즈니스 모델 등 넓은 주제를 다루는 다학제적 접근을 보임
- 이러한 다학제적인 접근을 통한 과정을 이수함으로써 인간의 서비스 욕구와 사용자와 사업간의 분리에 대한 분석 / 법적, 사회적 측면에 대하여 비즈니스 모델과 서비스 컨셉을 분석 / 서비스 중심의 컴퓨팅 시스템 구성과 적합한 소프트웨어 기술 완성 / 소프트웨어의 집중적인 서비스 응용기술을 모델화, 디자인, 통합, 승인 하는 것 / 서비스 중심의 소프트웨어 엔지니어링 프로젝트와 서비스 시스템 운용 관리 / 지속가능한 비즈니스 모델과 동반하는 기술(데이터 분석)간의 연계 등을 기대
- 특히, SDE과정은 "모바일 서비스 시스템"에 특화되어 있으며, 이를 통해 모바일 콘텐츠 인지 서비스를 디자인, 개발, 배치하고 모바일 시스템을 위한 기본적인 웹서비스를 재설계하는 방법을 학습

구성

- \* 1년차 가을학기 필수과목 : Aalto Introduction to Services / ICT Enabled Service Business & Innovation / Web Software Development / Introduction to IT Business & Venturing, Management of a Technology Venture (I&E)
- \* 1년차 봄학기 필수과목 : Software Project Management / Software Architecture / High Growth Entrepreneurship with varying contents 1, Growth & Internationalization of Technology SMEs, ICT Innovation Summer School (I&E)
- \* 1년차 선택과목 : Enterprise Architectures / Information Visualization
- \* 2년차 가을학기 필수과목 : ICT Innovation I&E Minor Thesis

\* 2년차 선택과목 : Mobile Cloud Computing

\* 2년차 봄학기 필수과목 : 대학원 과정 논문 작성

인증/학위 : 산학연구연계

교육기간 : 2년 과정(봄/가을 학기)

교수진

Marjo Kauppien, Heikki Saikkonen, Paul Lillrank, Mikko Heiskala, Martti Mantyla, Otto Seppala, Olo Mutanen, Timo Nyberg, Ville Heikkila, Casper Lassenius, Maria Paasivaara, Varvana Myllarniemi, Marina Biniari, Aristides Gionis, Jukka Nurminen

세부 커리큘럼

Service Design and Engineering (SDE)

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
서비스의 정의	서비스 매니지먼트, 소프트웨어 엔지니어링 & 서비스의 부과목과 함께 수업이 진행되며 강의, 그룹토의, 그룹실습의 수업형태로 이루어져 있음. 글로벌 네트워크 경제에서 서비스 경제의 다학제적인 역할관계와 서비스 속에서 추구해야 할 가치에 대해서 이해하는 것을 목표. 서비스경제 및 생태계, 서비스에서의 이용자와 고객의 관점, 서비스 비즈니스와 혁신, 서비스 디자인, 서비스 생산과 프로세스뿐만 아니라 서비스 산업과 그 속에서 활용되는 방법론 등에 대해서 학습
서비스 비즈니스와 혁신을 가능하게 하는 ICT	소프트웨어 및 서비스 엔지니어링 분야에서의 기업 시스템 추적, 비즈니스 기술 등의 부과목과 함께 수업이 진행되며 강의형태의 수업만 진행. 서비스 비즈니스와 혁신 속에서 ICT와 소프트웨어의 역할에 대해 이해하고 서비스를 가능하게 하는 전 세계 ICT에 대해서 분석하기 위한 이론적인 개념 정립을 통해 ICT가 얼마나 서비스 비즈니스와 혁신에 영향을 미치는지에 대해 학습
웹 소프트웨어 개발	모바일 컴퓨팅, 서비스 & 보안 등의 부과목과 함께 수업이 진행되며 이론과 그룹 실습이 병행. 웹 어플리케이션, 세션 관리, 어플리케이션 각 부분들이 서로 얼마나 다르게 정보교류를 하는지에 대한 분산 성향을 이해하는 것이 목표. 현대적인 웹 어플리케이션 프레임워크를 이용하여 작은 웹 어플리케이션을 디자인, 실행, 배포하는 방법을 학습



세부 커리큘럼

Service Design and Engineering (SDE)

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
IT 비즈니스와 벤처경영	강의와 개인 및 그룹 과제 형태의 수업으로 진행되며 정보기술사업과 벤처사업, 내수경제에서 새롭게 성장하는 사업의 중요성, 기술 기반의 새로운 벤처사업, 아이디어 개발과 관련된 프로세스, 비즈니스 모델 기반의 기술과 서비스의 인지와 분류, 성공적인 벤처경영에 영향을 주는 요소 분석 등을 학습
기술 벤처 경영의 관리	SDE과정과 병행되는 I&E과정의 하나로써 새로운 기술을 기반으로 하는 ICT벤처사업 시작, 아이디어 개발과 관련된 일반적인 프로세스, 사업 조직과 프로젝트, ICT 사업에서의 제품과 프로세스 개발, 새 사업을 위한 재정관리, 인사관리와 벤처사업에 필요한 역량, 가치 창조 및 지적 자산 등의 내용을 학습
소프트웨어 프로젝트 관리	강의 중심의 과정으로써 작은 규모의 소프트웨어 프로젝트 계획, 소프트웨어 프로젝트 종류 구별, 소프트웨어 프로젝트 관리 방법 등에 대해서 학습
소프트웨어 시스템 구조	개인 및 단체 프로젝트 실습으로 진행. 복잡한 문제에 당착한 이해당사자의 고민을 기반으로 하여 특정한 요구와 시나리오를 분석, 높은 수준의 시스템 구조를 제작, 다양한 관점을 이용한 디자인 결정 등을 학습
변화와 함께하는 높은 성장의 기업	변화를 통해 높은 성장률을 기록한 기업들의 사례연구를 조사
SMEs 기술 성장과 세계화	I&E과정의 하나로써 세미나와 강의, 그룹 과제 등의 수업방식으로 진행. 서비스 벤처기술을 세계화 시키기 위한 시장분석방법, 시장환경에 따른 벤처사업 제공의 분석, 제품 및 서비스 제공의 극대화 등의 내용을 학습
ICT 혁신 섬머스쿨	비즈니스 모델 세대의 프로세스를 이해하고 고객 부문, 고객 관계, 채널, 가치 분포, 주요 활동, 주요 자원, 주요 파트너, 비용 구조, 자본 흐름 등 9개의 장벽에 대해 분석
기업 시스템 구조	구조, 자본 흐름 등 9개의 장벽에 대해 분석
정보 시각화	정보 시각화를 통해 통계적인 정보를 분석하고 전달하면서 양이 많은 정보에 대해서 추론하고 판단할 수 있는 능력을 함양. 데이터 그래픽의 주요 유형 분류 체계를 살펴보고 시각적 대상의 인지 지식이 결합된 데이터 시각화에 대해서 의논할 수 있는 언어를 학습
ICT 혁신 I&E 논문	특정 기술의 내용 속에서 혁신과 기업에 대해 배운 이전의 EIT를 응용, 종합, 평가하는 방법에 대해서 학습. 이는 기업가적인 사업 환경에서 서비스 컨셉의 디자인과 전체적인 신제품에 대한 초기 이해를 도움
모바일 클라우드 컴퓨팅	모바일 환경에서의 클라우드 시스템과 같이 널리 유통된 컴퓨팅 기술의 이점, 모바일 클라우드 컴퓨팅의 강점과 한계, 클라우드 시스템이 모바일 생태계를 어떻게 변화 시킬 수 있을 것인지에 대해 학습



학교명

Laurea University  
of Applied Sciences

세부 커리큘럼

Service Innovation  
and Design

커리큘럼명

Service Innovation and Design

개요

- 서비스 혁신과 디자인 실습이 함축된 차별화된 서비스 이론의 진보된 연구를 바탕으로 다학제적인 교육 지식 제공
- 학생중심적이고 혁신적인 교육 커리큘럼으로 Learning by Developing(LBD : 발전에 의한 학습법)을 적용하여 이론 수업을 통해 새로운 지식을 창출하고 리서치 위주의 혁신적인 공동 프로젝트 활동을 병행
- 수업을 통해 디자인의 한 분야와 주변 환경적 요소와의 상호작용에 대한 이해를 기대할 수 있으며 서비스 디자인에 관한 창의적인 사고를 유도하여 디자인 문제에 대해 점진적인 솔루션을 얻을 수 있음

구성

\* 필수 과목

Design Thinking / Service Logic-Based Strategic Management / Design Thinking / Service Logic-Based Strategic Management / New Service Development & Innovative Business Models / Deep Customer Insights through Ethnographic Research / Service Design Process &

Methods / Futures Thinking & Foresight Methodologies / Master Thesis

\* 선택 과목 Current Topics in Service Design / Service Design in Digital Context / Social Innovation & Social Responsibility / Visual Research Methods in Design / Entrepreneurship in Service / English for Managers & Professionals / Tools for Visual Communication in Service Design 등등

인증/학위 : 석사학위

교육기간 : 18~30개월

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
디자인 사고	디자인 사고 원리를 이해할 수 있으며 혁신 과정에서 사고의 접근 방식과 기본적인 틀을 적용
전략적 매니지먼트	서비스 기반의 비즈니스 논리에 대한 전략적 변화와 그것이 기업 가치에 주는 영향에 대한 이해
서비스 발전 & 혁신 비즈니스 모델	혁신적 서비스 시스템, 컨셉, 프로세스에 대한 모델을 제작하고 비즈니스 모델 내 서비스 논리 발전
민족지학적인 접근을 통한 소비자 이해	서비스 발전을 위해 민족지학적인 접근방식을 이용
서비스 디자인 과정과 방법	서비스 디자인에 대한 원리를 설명하고 서비스 디자인 과정과 방법을 사용할 수 있다
미래에 대한 생각과 방법론	Futures Thinking의 원리에 대해 설명하고 서비스 혁신에서 가능성 있는 방법을 이용하여 실행해본다
석사 논문	적절한 방법을 적용하여 주어진 시간의 틀 안에서 서비스 발전 프로젝트를 계획, 수행, 평가함
서비스 마케팅과 판매	서비스 마케팅에 대한 사상의 발전에 대해 설명 할 수 있고 전략적인 접근 방식을 찾아냄
변화의 리더십과 서비스 문화	고객과 서비스에 집중이 되는 환경에서 조직 지원 / 기업이 정신의 리더십을 통해 변화를 어떻게 창조할 수 있는지에 대해 설명
현대사회의 조직 내 인적 자원 발전	인적 자원 관리에 있어서 조직적인 문화의 중요성을 평가
서비스 비즈니스의 가격 책정	전통적인 가격 책정 방법을 이용하여 새로운 서비스에 대한 가격을 책정
서비스 발전의 다문화 이슈	서비스 발전과 관련된 다문화적인 이슈들을 심층적으로 이해
서비스 디자인 분야의 현재 이슈	세미나, 컨퍼런스, 워크샵 참여를 통해 과학적이고 전문적인 세부내용을 분석하고 새로운 지식을 얻고 공유
디지털 분야의 서비스 디자인	디지털 개념을 디자인하는데 서비스 디자인 기술을 이용할 수 있고 서비스 디자인 관점에서 디지털 전략을 분석
사회 혁신 & 사회 책임감	사회적 혁신, 사회적 책임감의 개념에 대해서 설명



학교명

Domus Academy

커리큘럼명

Master in Interaction Design

개요

- 프로젝트 리더와 전문가 주도하에 워크샵, 세미나, 기타 과외활동, 초청 강의, 실무경험 등으로 전문적인 능력을 개발을 목표
- 현직 기업 관계자 및 실무자의 초청 강의를 통한 실무적 지식을 학습
- 디자인 문화, 디지털과 실제 프로토타입 제작 및 방법, 툴 연구 및 디자인, 그리고 각 개인의 업무 스타일 개발과 관련된 주제를 다룸
- 특정한 과정과 관련된 다른 분야의 실질적인 지식 함양을 위한 개별 프로젝트 과제가 동반
- 외부 전문가 및 교수진과의 활발한 교류를 통한 워크샵이 진행되며 모든 사람들이 정보를 공유할 수 있는 개방형 프레젠테이션 방식으로 진행
- 인턴십 프로그램을 통한 산학교류를 통해 합동 프로젝트를 진행하여 실무경험을 함양

구성

- \* 정규 코스 : Design Culture / Digital & Physical Prototyping/ Research & Design Methods & Tools / Business for Design / Personal Branding
- \* 워크샵: CoreWorkshop(필수)/ExperienceDesign, TangibleInteractions (선택) / Envisioning, Identity Design, Product Strategy(자유선택)

\* 인턴십 및 개인 포트폴리오 작성

교수진

Claudio Moderini / Course Leader / Nima Gazestan

교육기간 : 1년 과정

인증/학위 : 석사학위

수업료

EU 국가 및 자국 : 16,990유로  
그 외 국가 : 25,490유로

세부 커리큘럼

Master in Interaction Design

과목명_ 모듈명	커리큘럼 상세 내용
Experience Design Workshop	스튜디오 기반 활동을 통해 삶의 환경에서의 소비자나 사용자의 관점이 아닌 인간의 관점에서 디자인 과정을 탐구. 인간 행동과 내면 분석과 관련된 현대적인 방법론과 그 측면에 대해서 알아보고 경험 시나리오 개발, 솔루션, 비전, 과제 등을 수행
Tangible Interactions Workshop	소프트웨어와 하드웨어 기술의 구별, 분석, 그리고 물리적인 컴퓨팅과 햅틱 인터페이스 영역의 프로젝트를 발전. 워크샵을 통해 낮은 차원의 기술과 하드웨어 및 소프트웨어의 프로토타입의 발전을 목표로 간단한 반응에서부터 전 범위의 상호작용에 이르는 풍부한 스펙트럼에 주요점을 둠.
Envisioning Workshop	중장기적인 관점에서 우리사회에 영향을 끼칠 문화적, 사회적 신호들에 대해 다룸. 워크샵은 사회과학적, 지정학적, 전략적 가치를 가지는 떠오르는 혁신적 기술들의 교차를 기본으로 하는 미래 시나리오 위주로 진행되며 시나리오 컨셉 아이디어로부터 생겨난 디자인 활동들을 중시함
Identity Design Workshop	브랜드와 인간 사이의 관계를 인간과 인간 사이의 관계로 가정하여 브랜드 자체를 시각적 이미지, 소통 스타일, 행동양식, 상호작용 모델, 언어 등을 통해 대표되는 중심 가치를 가지면서 인간의 내면과 성격을 가지는 존재로 가정하는 방식으로 진행. 워크샵에서는 디자인 툴과 소통 방식을 혼합하여 적용하며 시나리오와 컨셉을 도출하는데 목적을 가짐
Product Strategy Workshop	워크샵의 목적은 새로운 제품과 혁신적이며 놀라운 방법으로 서로 다른 접근법들을 잘 결합시켜프로젝트 제안을 발전시키는데 있음. 교육 모듈을 통해 유형의 제품 디자인에 만 혁신을 적용한 것이 아닌 포지셔닝, 이미지, 분배, 유통 등 무형의 부산물들도 아울러 발전시키는 기업 사례를 연구
Design Culture	비판적이고 분석적인 스킬을 개발시키면서 자연, 언어, 현대의 디자인 트렌드의 가치 이해를 위한 다양한 범위의 사례연구, 자료들을 찾아 논의. 이 과정을 통해 디자인은 통합적인 활동이며 사회 변화를 주도하는 능력을 가지며 시장변화와 사업혁신 전략에도 영향을 미친다는 것을 학습. 모든 강의와 그룹토의, 튜토리얼 등은 "디자인을 위한 혁신" / "디자인 속의 혁신" 의 두가지 주요 개념을 가지고 진행
Digital and Physical Prototyping	이론적 견해를 발전시키고 실제적인 디자인 활동을 병행하는 방식. 특히, 제품과 서비스의 상호작용을 위해서 기술적인 솔루션, 소프트웨어, 하드웨어를 가지고 프로토타입을 제작하는 특정 능력을 발전시킴. 다른 접근법을 살펴보기 위해 다양한 범위의 기술을 학습(비디오 프로토타입핑, Hacking Lab, Makers Lab, 모바일 인터페이스)
Research and Design Methods and Tools	각각 디자인 과정의 특정한 단계를 다루고 넓은 범위의 방법들과 테크닉의 실험적 적용을 통해 디자인과 리서치의 관계를 정립



**학교명**

University of Dundee

**커리큘럼명**

Design for Services

**개요**

- 리더십, 혁신지식 및 테크닉을 발달시키고 싶은 전문가들, 관리자 그리고 리더들을 위한 고급 프로그램으로 운영
- 다양한 전문 영역, 교육, 헬스, 사회복지 사업, 커뮤니티 교육, 개발 정책에 이르는 다양한 전문영역의 종사자들 전문직 종사자들을 위한 프로그램을 운영
- 이론 및 최신의 서비스디자인과 시스템 그리고 변화와 혁신의 상황에 대해 비판적 해석능력 향상을 목표
- 새로운 공공경영 개념 기반의 디자인적 사고, 혁신의 역할 수행의 목표뿐만 아니라 전문적 소양과 전문가들 사이의 리더십을 기르는 목표로 수업을 진행
- 사회사업, 사회 커뮤니티, Duncan of Jordanstone College of Art and Design의 다양한 산학 파트너십을 맺고 교육과정에 활용

**구성**

필수과목, 선택과목(선택2), 수료과정, 석사과정

**인증/학위** : 석사학위

**교육기간** : 12~36개월

**커리큘럼 상세정보 없음**

**수업료**

영국·EU국가(1년 당) : 1,500파운드

그외 국가(1년 당) : 12,000파운드

## 01-2 교육 커리큘럼

### 1. 서비스디자인의 기초 개념과 프로젝트를 위한 프로토타이핑, 블루프린트, 터치포인트 및 연관된 환경 구조 이해

대학	과목	내용
Savannah College of Art and Design	서비스 디자인 : 원리와실제	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스디자인 기초 지식 획득 / 서비스 블루프린트 개발</li> </ul>
	서비스체계와 서비스환경과의 접점	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스구조 내의 터치포인트와 연관된 환경 구조 이해</li> </ul>
	경험프로토타이핑	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 경험 중심의 서비스디자인</li> <li>프로토타이핑 연습</li> </ul>
	서비스경험 프로토타이핑 주요 방법들	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 경험 중심의 프로토타이핑 방법 습득</li> </ul>
Brunel University, London	Digital Design Methodologies and Internship	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털서비스디자인의 방법론과 접근법</li> <li>습득 / 실무능력강화 및 핵심디자인 및 커뮤니케이션 역량 강화</li> </ul>
	Digital Service Design Applications and Internship	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인의 상품화방법</li> <li>행동디자인(행동설계)</li> <li>prototyping</li> </ul>
University of Warwick	Service Design and Delivery	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스디자인 개요 및 환경 이해</li> <li>비즈니스 모델링 방법론 및 툴의 이해</li> </ul>
Politecnico di Milano	Principals	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스디자인의 개요 및 서비스디자인의 과정</li> <li>툴·방법론 습득</li> </ul>
Domus Academy	Envisioning Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래사회 시나리오의 시각화</li> <li>사용자와 그 컨텍스트를 이해한다</li> </ul>
	Identity Design Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>브랜드 아이덴티티 개발을 위하여 커뮤니케이션 전략과 디자인 툴을 활용하여 시나리오와 컨셉을 창조</li> </ul>

2. 서비스가 적용될 환경은 IT 인프라가 구축된 환경이 대부분이므로 이를 위한 HCI기반의 IT기술 이해

대학	과목	내용
Aalto University	Intermediate Module in Service Design and Engineering A2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HCI기반 서비스디자인 혁신기초 지식 및 IT테크놀로지 기술 이해</li> <li>• 웹기반·모바일 서비스 기술 이해</li> </ul>
	Advanced Module in Service Design and Engineering A3 tracks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심화된 IT테크놀로지 기술 이해</li> </ul>
Domus Academy	Tangible Interactions Wokrshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디자인 툴과 플랫폼을 위한 소프트웨어와 하드웨어 기술의 분석 및 실험을 통하여 물리적인 컴퓨팅과 햅틱 인터페이스 영역의 프로젝트를 발전시켜본다.</li> </ul>
Savannah College of Art and Design	기술과 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 기술, 시스템, 정보처리 능력 함양</li> </ul>

3. 비즈니스모델링을 위한 전반적인 개념 습득과 기업 종견급 이상 관리자를 위한 리더십·프로젝트 관리 능력 함양

대학	과목	내용
Brunel University, London	Digital Innovation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털비즈니스모델 구성 및 기술실행역량</li> <li>• 기술적 위험요소의 관리</li> </ul>
	Business Model Generation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비즈니스모델 핵심요소 이해</li> <li>• 비즈니스모델 도출과정 이해</li> <li>• 비즈니스모델 분석 및 개별역량 강화</li> </ul>
University of Warwick	Innovation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비즈니스 혁신을 위한 방법 및 개발능력 습득</li> </ul>
	Reputation and Relationship Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비즈니스 평판관리 방법 이해</li> <li>• 마케팅 커뮤니케이션 접근법의 비판적 검토 및 적용방법</li> </ul>

대학	과목	내용
University of Warwick	Organisations, People and Performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>전략적 인력관리의 이해 및 평가</li> <li>자본과 수익적 지출의 계획 및 평가</li> <li>대안적 비용방법론 원리와 경영관련성 이해·기획·예산관리의 이해</li> </ul>
	Project Planning Management and Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>프로젝트 관리 필수조건 및 성공 기여요소의 이해</li> <li>프로젝트 총괄 관리 능력</li> </ul>
	Leading Change	<ul style="list-style-type: none"> <li>리더십 역량 강화</li> </ul>
Savannah College of Art and Design	서비스와 기업들	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 유통 플랫폼 이해와 개발</li> <li>성공적 기업 운영 모델 및 전략 개발</li> </ul>
Domus Academy	Business for Design	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인 영역에 적용된 비즈니스 핵심측면들을 직접 탐구하고 실험하는 강의·사례연구·집중실습</li> </ul>

#### 4. 디자인 리서치의 대한 전반적인 이해 및 트렌드 분석

대학	과목	내용
Domus Academy	Design Culture	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인에 대한 비판적·분석적 스킬향상</li> <li>비즈니스혁신전략개발</li> </ul>
	Research and Design Methods and Tools	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인과 리서치의 관계 분석</li> </ul>
Aalto University	Methodological Principles	<ul style="list-style-type: none"> <li>리서치방법 습득</li> </ul>
Northumbria University, Newcastle	Design Thinking	<ul style="list-style-type: none"> <li>디자인사고와 방법론에 대한 연관성 이해</li> </ul>
Savannah College of Art and Design	기술과 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술, 시스템, 정보처리 능력 함양</li> </ul>

5. 프로토타입 구성 역량 강화 및 프로젝트 컨셉 제시

대학	과목	내용
Royal College of Art	4학기(공동프로젝트)	<ul style="list-style-type: none"> <li>공동 프로젝트를 통한 서비스 프로토타입 구성 역량 강화</li> </ul>
	5·6학기(공동프로젝트)	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인프로젝트를 통한 독립성 및 창의력 개발</li> <li>프로젝트 진행 역량 강화</li> </ul>
Brunel University, London	Systems Project Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보시스템 및 프로젝트 도전과제의 해석 능력</li> <li>전통적인 프로젝트 관리기술과 접근법</li> <li>프로젝트와 비즈니스 전략의 관계</li> </ul>
	Dissertation / Final Project in Industry	<ul style="list-style-type: none"> <li>프로젝트에 대한 학문적·산업적 맥락의 검토 및 문제인식 역량 향상</li> <li>해결책 제시를 위한 독창성 강화</li> <li>데이터 수집방법 및 분석방법 역량 강화</li> </ul>
Politecnico di Milano	Additional Training	<ul style="list-style-type: none"> <li>카운슬링을 통한 서비스디자인 프로토타이핑 구현을 위한 디자인 주제 선택, 프로토타이핑 역량 강화</li> </ul>
Domus Academy	Experience Design Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자경험 시나리오 개발</li> <li>지식의 시각적 표현능력</li> </ul>
	Envisioning Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래 사회 시나리오의 시각화를 중심으로 커뮤니케이션 툴을 이용하여 완성도있는 프로젝트 진행</li> </ul>
Savannah College of Art and Design	기술과 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술, 시스템, 정보처리 능력 함양</li> </ul>

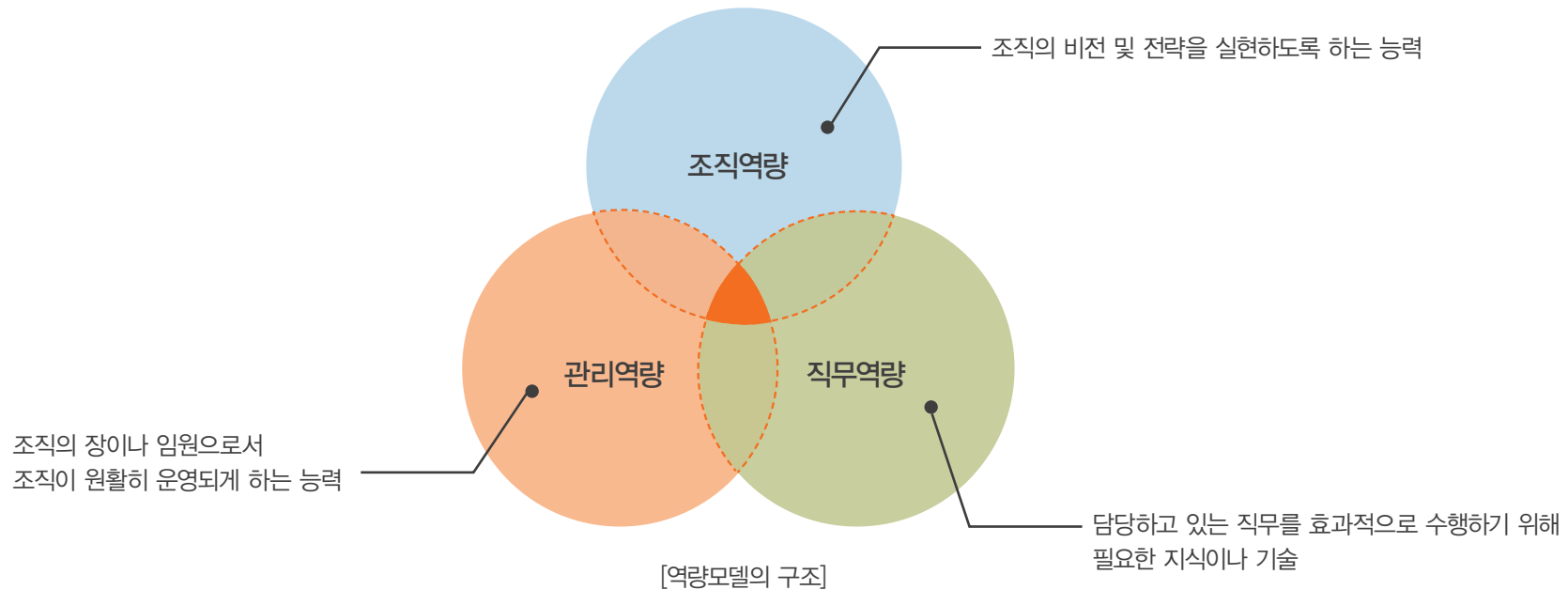


## 02-1 서비스디자인 역량모델 분석 | 02-1-1 개요 |

1. 조직에서 하나의 역할을 효과적으로 수행하기 위해 필요한 지식과 기술, 특성의 특정한 조합을 의미하며, 선발, 교육훈련과 개발, 평가, 승계 계획을 위한 인적자원도구로 사용 된다.
2. 역량모델개발은 특정한 직무나 역할을 수행하는데 요구되는 주요 능력을 규명하는 의사결정도구라고 할 수 있으며, 그것의 산출물인 역량모델은 성과를 극대화하는데 필요한 지식, 기술, 태도 및 지적

전략을 포함하는 역량을 체계화해 놓은 것이다.

3. 역량모델 및 역량모델개발의 개념을 종합하면, 역량모델이란 조직에서 특정한 직무나 역할의 성공적인 수행에 요구되는 역량을 체계화한 것이라 할 수 있으며, 역량모델개발이란 이러한 역량모델을 결정하고 조직화하는 과정이라고 할 수 있다.



## 02-2 서비스디자인 역량모델 분석 | 02-2-1 사례조사

### 1. 문화관광부

문화관광부는 변화하는 행정환경에 대응한 체계적 인재육성과 국민 고객중심 행정환경에서 부처의 비전을 구현할 체계적인 인재육성의 필요에 따라 각 부문 문인재 육성과 혁신리더 육성을 위한 교육체계 및 프로그램 구축을 위해 2006년에 역량모델개발을 추진하였다.

### 2. KT

KT 역시 임직원 개개인이 꿈과 비전을 가지고 최선의 노력으로 최상의

성과를 창출할 수 있도록 하기 위한 인재육성 원칙과 전략 정립을 목적으로 2006년에 전사적인 역량모델 개발을 추진하였다.

### 3. 웅진닷컴

웅진닷컴의 경우 회사 전체의 인사제도 전반에서 보상, 평가, 채용, 승진, 핵심인력의 선발과 육성, 리더의 육성, 전환배치, 정원 산정 및 직무급 활용, 직무역량 개발 등 다양한 용도로 활용하기 위해 역량모델을 개발하였다.

대상기관	개발목적	기본 역량구조	역량모델의 활용
문화관광부	전문 인재육성과 미래지향적 열량강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통역량(6개)</li> <li>• 직무군 역량(5개 직무군, 총 24개)</li> <li>• 팀단위 직무역량(팀별 3~9개)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 역량자가진단</li> <li>• 학습가이드와 동기부여</li> <li>• 역량기반 교육체계 및 프로그램개발</li> <li>• 자기개발</li> </ul>
KT	인재육성과 미래전략 정립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공통역량(3개)</li> <li>• 리더십역량(7개)</li> <li>• 직무역량(6개 직무군, 총 362개)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 역량진단과 피드백</li> <li>• 자기개발가이드</li> <li>• 연간학습계획</li> <li>• 자기개발·이러닝·학습지원활동</li> </ul>
웅진닷컴	핵심인력육성과 다양한 인사제도 적용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전략역량(1개)</li> <li>• 핵심역량(6개)</li> <li>• 직무역량(4개 직무군, 총 4개)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 핵심인재선발</li> <li>• 보상</li> <li>• 육성</li> <li>• 직무역량개발</li> </ul>

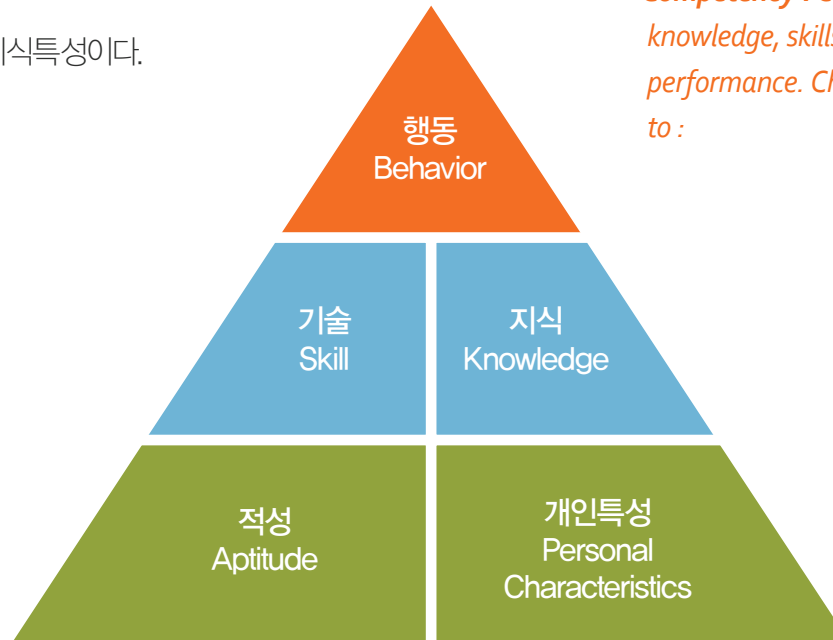
## 02-3 서비스디자인 역량모델 분석 | 02-3-1 디자이너의 역량모델 정의 |

### 디자이너의 공통 역량 정의

1. **공통역량**은 직무단위의 성과향상을 위한 기술과 전문지식이라기보다는 조직차원의 전략적인 목표달성을 위한 비전과 경영철학의 수행에 대한 태도와 행동 역량을 중심으로 구성한다.

성과를 나타내기 위해 필요한 역량 중 눈에 보이는 부분은 **행동, 기술, 지식 특성**이다. 보이지 않는 부분은 **적성, 개인특성(가치관, 특성, 성격, 신념, 사명감, 동기)**가 있다.

개발 가능성이 높은 부분은 행동, 기술, 지식특성이다.



[역량 피라미드 Lucia & Lepsinge]

### 2. 디자이너 공통역량에 대한 문헌 조사

(1) 옥스퍼드 사전 정의

(가)

**Designer** : A person who plans the look or workings of something prior to it being made, by preparing drawings or plans

(나)

**Competency** : Competencies are the measurable or observable-knowledge, skills, abilities, and behaviors critical to successful job performance. Choosing the right competencies allows employers to :

- Plan how they will organize and develop their workforce.
- Determine which job classes best fit their business needs.
- Recruit and select the best employees.
- Manage and train employees effectively.
- Develop staff to fill future vacancies

### 3. 조사를 바탕으로 역량 도출 :

도전정신과 열정, 논리력, 책임감, 호기심, 설득력, 프리젠테이션 능력, 창조력, 디자인 구성능력, 커뮤니케이션 능력

**1**

자신이 얼마나 소중하고 가치 있는 사람인지 잘 알고 자신을 소중히 아꼈으면 좋겠다. **다.** 홍디자인, 2년 차

능동적 자세, 건강, 호기심, 고집, 유머. 안그래픽스, 5년 차

논리적인 논쟁보다는 상황에 적합하도록 논리를 구성하는 능력. Kt, 4년 차

특출난 재능이 있는 이가 아니고서는 역량과 실력은 비슷하다고 생각한다. 누가 더 책임감이 있느냐에 따라 실력도 역량도 달라진다. 열린책들, 5년 차

겸손. 내세우지 않아도, 소리치지 않아도, 본인이 갖고 있는 가치는 결국 드러난다. 플러스엑스, 7년 차

선배 디자이너의 디자인을 정답이라고 생각하면 안된다. 기존 디자이너들이 생각하지 못한 크리에이티브를 '겁 없이' 보여주는 태도가 필요하다. NHN, 3년 차

디자인을 진심으로 사랑하는 마음. 그렇지 않으면 디자인을 하기 너무 힘들니까. Kt, 2년 차

대화하는 법. 안그래픽스, 5년 차

'무엇을' 하느냐보다 '어떻게' 하느냐의 태도로 임했으면. 이노션월드와이드, 5년 차

결과가 제일 중요하기는 하지만 좋은 결과물을 받쳐주는 건 역시 좋은 과정이다. 디자인하우스, 7년 차

클라이언트(혹은 자신의 사수)를 설득할 수 있는 역량. 디자인하우스, 3년 차

자신의 디자인을 120% 내보일 수 있는 프레젠테이션 능력. Kt, 5년 차

질문하라, 겸손하라, 발전을 멈추지 마라, 오래오래! 민음사, 5년 차

1 월간디자인 2012년 3월호에 조사한 신입디자이너에게 필요한 역량 인터뷰



2 디자이너잡(designerjob)에서 2010년에 조사한 신입 디자이너가 갖춰야 할 역량

#### 4. 역량모델 분석 방법 :

인식의 부족함으로 인하여 아직까진 산업에서 서비스디자이너의 역량을 명확하게 정의하고 있지는 않다. 하지만 사전적 정의를 통한 본 서비스디자이너의 의미 함양과 서비스디자인의 구성요소를 분석해보므로써 서비스디자이너의 역량을 유추해볼 수 있다.

#### 5. 서비스디자인 핵심역량에 대한 문헌 조사 실시

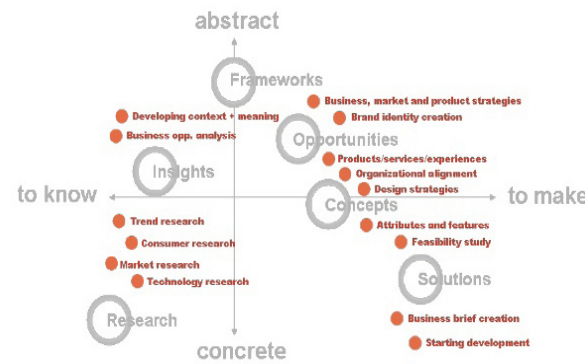
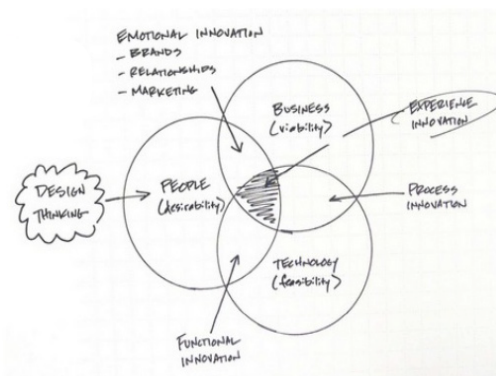
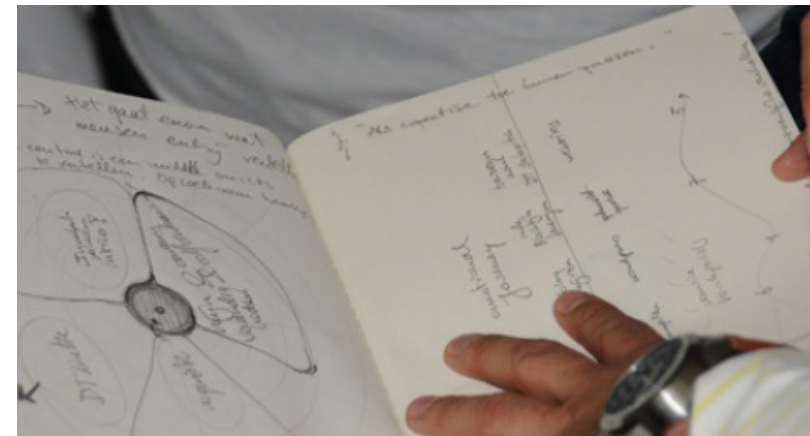
##### (1) 옥스퍼드 사전 정의

(가) **Designer** : A person who plans the look or workings of something prior to it being made, by preparing drawings or plans

(나) **Service** : An act of assistance

(다) 종합한 서비스디자이너에 대한 사전적 정의 :

**A person who plans the look o workings of Services(included those environment) prior to it being made. by preparing drawing or plans**



### 6. 해외의 서비스디자이너 구직 광고에 명시된 역량 조사

- (1) SDN(Service Design Network) 및 Linked in 등의 채널을 통하여 최근 2014년 8월  
까지의 서비스 디자이너 구인광고에서 역량 명시 부분을 발췌하여 종합한다.
- (2) 시니어대상 서비스 디자이너 구직 목록

NO	구인 정보 & 회사명
1	Senior Interaction / Service Designer, Design Memorial Sloan Kettering Cancer Center
2	Senior Service Designer, Idean
3	Senior Service Designers, Meld Studios
4	Senior Service Designer, Engine

- (3) 주니어대상 서비스 디자이너 구직 목록

NO	구인 정보 & 회사명
1	Service Designer, Service Innovation Labs
2	Service designer, Engine
3	Service Design Internship, Bosch
4	Cloud Service Designer/Developer, Accenture

(4) 광고에서 명시된 역량 정보 종합

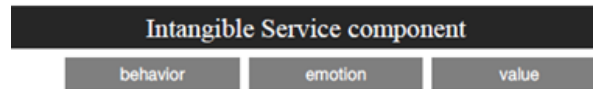
시니어 서비스디자이너	주니어 서비스디자이너
5년 이상의 디자인 컨설팅·관련 프로젝트 경험	유저중심 디자인 프로세스의 개발에 대한 열정
디자인관련 전공 학사, 석사이상	디자인이나 연관된 학위
학제 간 연계된 프로젝트에서 팀원들을 이끌고 프로젝트를 진행할 수 있는 능력·경험	아이디어 구체화 능력
후배 디자이너들에게 멘토가 되거나 가이드를 제공해줄 수 있는 능력·경험	다학제 간 프로젝트 경험
훌륭한 프레젠테이션 스킬	리서치로부터 정보를 추출할 수 있는 분석 스킬
서비스디자인 프로세스의 전반적인 경험	리서치 방법론 활용 능력
창조적이고 전략적인 사고 능력	서비스 프로세스의 컨셉 구형 능력
IT의 전반적인 지식과 기술적인 어플리케이션 활용 경험	서비스 터치포인트 분석 능력
창조적인 사고를 생산할 수 있는 자질	뛰어난 커뮤니케이션 스킬(언어)
복잡한 문제를 시스템적인 사고로 해결할 수 있다.	서비스디자인 활용 경험
프로젝트의 수익을 높이기 위하여 최적의 자원과 시간을 활용한 결정을 할 수 있다.	UX 디자인에 전반적으로 참여한 경험

7. 서비스디자인의 구성요소 : 서비스디자인은 물리적 구성요소와 비물리적 구성 요소로 나눌 수 있다.

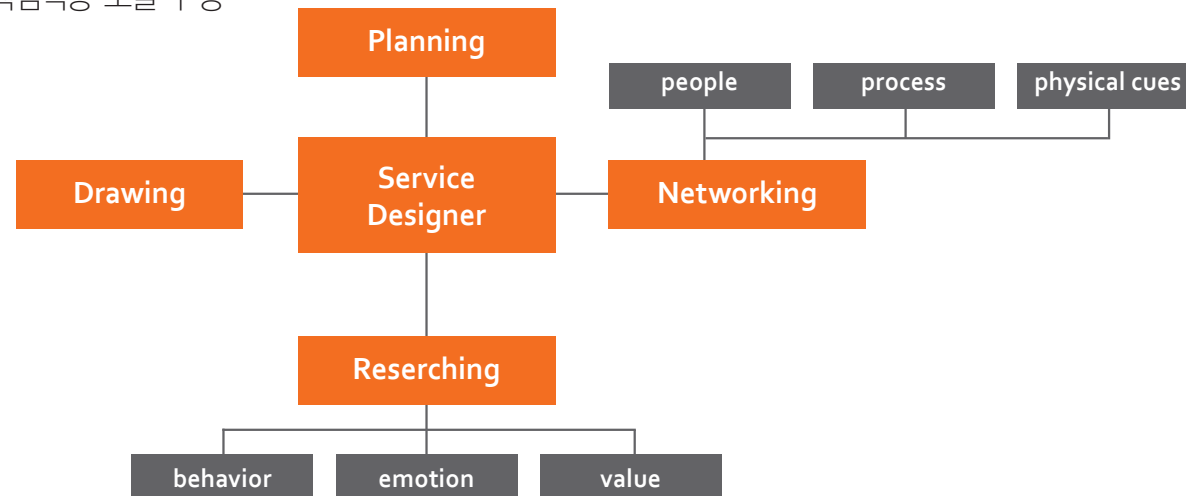
(1) Tangible Service Component



(2) Intangible Service component



(3) 전체 리서치 결과를 바탕으로 핵심역량 모델 구성  
 (가) 새로운 서비스디자이너 핵심역량 모델 구성





## 8. 구성내용(브레인스토밍 활용)

### Planning

문제 해결을 위한 문제 정의 및 해결계획 착수·진행 할 수 있는 능력

#### 사전적 정의

Plans : detailed proposal for doing or achieving something

#### 정의를 바탕으로 한 역량 도출

관련전공지식, 계획·조직화, 분석력, 전략적 사고, 정보수집·활용력, 문제해결력, 의사결정력, IT활용능력, 창의력 등을 활용하여 전체 프로젝트를 기획하고 주도할 수 있는 능력

### Drawing

디자인 메소드 및 프로토타입 가시화 할 수 있는 능력

#### 사전적 정의

A picture or diagram made with a pencil, pen, or crayon rather than paint

#### 정의를 바탕으로 한 역량 도출

관찰력, 세심함, 꼼꼼함, 침착성, 응용력, IT활용능력, 창의력, 집중력, 관련전공지식, 공간감, 구성력을 활용하여 서비스디자인 컨셉을 훌륭하게 표현할 수 있는 능력

### Networking

물리적 관계를 정의한 후 이해관계 사이의 터치포인트 및 관계 정의

#### 사전적 정의

A group or system of interconnected people or things

- **people** 사람과 사람 간의 이해관계 정의, 다학제적 관계자들과의 원활한 커뮤니케이션 능력, 인적 자원의 관리
- **process** 서비스 프로젝트에 대한 전체적인 과정 이해·관리
- **physical cues** 서비스 안에서 소요되는 자원 관리

#### 정의를 바탕으로 한 역량 도출

리더십, 관찰력, 통찰력, 꼼꼼함, 계획·조직화, 분석력, 문제해결력, 의사결정력, 창의력, 관련 전공지식을 바탕으로 전체적인 서비스디자인 프로젝트에 대하여 이해하고 비즈니스·IT 관계 자들과 효과적으로 커뮤니케이션하며, 프로젝트의 수익을 향상하기 위한 최적의 자원과 시간을 배분·관리하는 능력

### Researching

서비스의 가치를 정의하고, 이해관계자들의 감정 및 행동을 정의

#### 사전적 정의

The systematic investigation into and study of materials and sources in order to establish facts and reach new conclusions

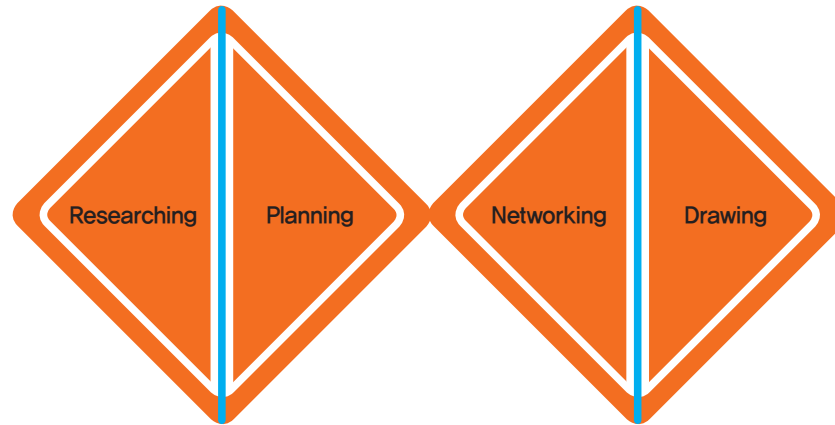
#### 정의를 바탕으로 한 역량 도출

공감능력, 관찰력, 응용력, 침착성, 창의력, 집중력, 공간감, 분석력, 통찰력, 관련전공지식을 활용하여 새로운 프로젝트의 시작단계인 리서치를 수행한다. 서비스 참여자의 행위에 대한 분석과 서비스 상황에서의 참여자의 일시적·지속적 감정 데이터를 수집한다. 그리고 앞의 데이터를 바탕으로 프로젝트가 가져야 할 가치를 정의한다.

## 02-4 서비스디자인 역량모델 분석 | 02-4-1 교과과정 구성 전략 |

### 1. 교과과정 프레임워크편성

디자인카운슬의 4D를 바탕으로 Planning, Networking, Drawing, Researching의 큰 항목으로 교과과정 편성



- **Researching**

문제에 대한 정확한 인식과 분석을 유도하여 프로젝트의 가치를 정의를 위한 과정. 디자인리서치 이론·실습 바탕의 교과목 편성

- **Planning**

인지한 문제에 대한 분석을 통하여 해결하기 위한 로드맵을 구성하는 과정. 효율적인 메소드를 찾기 위한 프로젝트 기획 능력과 디자인방법론 포함한 교과목 편성

- **Networking**

디자인 메소드를 활용하여 문제 해결을 시도하는 과정. 서비스디자인 툴킷을 활용하여 다학제적으로 문제 해결을 시도하는 과정. 디자인 메소드와 프로토타이핑 과목 이외에도 효과적인 커뮤니케이션 능력 함양을 위한 과목과 프로젝트 수익 향상을 위한 자원관리 능력 향상을 위한 비즈니스 과목, IT기술을 이해하고 활용하기 위한 과목 편성

- **Drawing**

구성된 디자인을 가장 효과적인 방법으로 구체화시키는 과정. 서비스 프로젝트를 정확하고 세밀하게 표현하기 위한 프로토타이핑 이론 및 실습, 검증 위주의 과목 편성

## 03-1 서비스디자인 툴킷 분석 | 03-1-1 분석방법 설정 |

Stevick\*이 언급한 교재 대상의 인상 평가 방법(Impressionistic method)의 일종인 <3특성, 3차원, 4요소> 중에 교재의 체제와 형식을 나타낸 3특성 요소를 구조성, 명확성, 적합성, 다양성, 연계성의 키워드를 도출

\*Evaluating and Adapting Language Materials, E. Stevick; 1971  
 ※참조 : 한국어 교재의 실태 및 대안(민현식, 서울대 국어교육과 교수)



- 강도(Strength-Weakness)  
 학생요구에의 적합, 자료의 사실성, 학생 만족도, 실생활 활용성 등
- 경중(Lightness-Heaviness)  
 단원별 자료량의 경중, 각 행의 문장량 정도 등
- 투명성과 간결성(Transparency-Opacity)  
 자료의 일관성, 문법항의 간결성, 문장 구조의 간결성 등

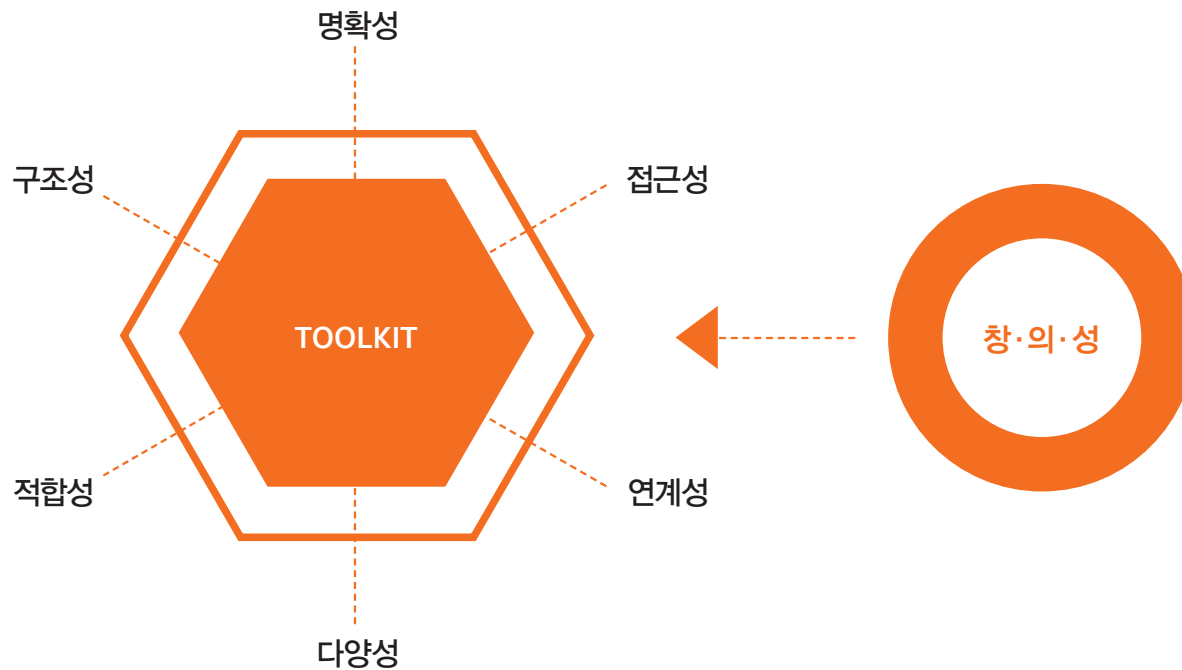


교육관점에서  
 본 툴


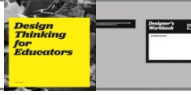






R. W. Tyler\*는 교육과정을 어떻게 조직하며, 그것을 교육현장에서 어떻게 전개해야 하는가의 문제에 대한 종합적인 이론을 처음으로 제시한 학자이다. 특히 그는 교육과정 속에 포함되어야 할 요소가 무엇이며, 그것들이 어떻게 관련되고 서로 구별될 수 있는가, 그리고 교육현장에서 하나의 교육과정이 어떻게 전개되어야 하는가의 문제를 체계적으로 정리하여 제시하였다.

1949년에 출판한 「교육과정과 수업의 기본 원리」(Basic Principles of Curriculum and Instruction)는 현재까지도 교육과정에 관한 이론적 사고를 지배하고 있다고 해도 과언이 아닐만큼 교육과정 개발이론으로서 큰 역할을 하고 있다.

\*Basic Principles of Curriculum and Instruction, R. W. Tyler;1949)  
연구모형 분석을 위하여 툴킷의 구성요소를 교육평가적 명목변수로 설정  
디자인의 기본 성향인 창의성을 더하여 분석 모형 설정



### 03-1 서비스디자인 툴킷 분석 해외 주요 서비스디자인 Toolkit

Toolkit	Image	Target	목적	형태	특징
SILK / Method Deck		실무디자이너	다양한 분야에서 활용되고 있는 방법들을 모아 테스트하고 개발하여 카드형태로 정리	Method Card / ManualBook	프로젝트 전체 계획을 세우거나, 인사이트 수집, 디자인, 커뮤니케이션 계획을 세울 때도 활용 가능
IDEO / Design Thinking for Educators		교육자	디자인사고를 교육현장에 창의적으로 적용한 경험을 바탕으로 개발된 툴킷	WorkBook Toolkit	학교 교과과정, 교육공간, 교육 관련 도구와 시스템에 이르기까지 다양하게 활용이 가능
Field Studio / Modes And Methods		실무디자이너	실무디자이너들을 대상으로 서비스디자인의 전반적 이해를 돕고자 제작된 툴킷	WorkBook	전반기는 디자인 접근법과 총체적인 개념을 다루고 후반부에는 메소드들을 나열하여 설명
IDEO / Libraries		전체	디자인 씽킹을 효과적으로 할 수 있도록 유도하는 툴킷	Toolkit	Inspiration, Ideation, Iteration의 단계의 순서를 사용자가 맞춰서 할 수 있도록 유도
Service Design Toolkit		실무디자이너 비전문가	서비스디자인의 기본적인 프로세스, 방법론 전파	Poster, Manual Technique Cards	Discover, Define, Develop, Deliver의 4단계, 8개 방법론제공, 각 단계의 2가지 방법론 제공
DIY Toolkit		실무디자이너, 전문가	더 나은 결과를 낼 수 있도록 아이디어를 적용, 발명하는 방법에 대한 툴킷	WorkBook Toolkit	세부항목별 난이도가 표시되어있어 구분하여 사용하기에 용기
Frog Design/Collective Action Toolkit		그룹 리더용	팀 구성원들의 문제점 해결을 위한 실용적 가이드라인 제시	WorkBook Toolkit	계획, 리서치, 디자인, 프로토타이핑, 테스트의 전체 프로세스에 대한 방법론과 가이드를 제공
IDEO / Work book For Educators(HCD)		교육자	IDEO의 HCD기반 디자인 툴킷을 운영하는 강사에게 티칭 포인트를 주고자 함	WorkBook Toolkit	Hear, Create, Deliver의 단계에 맞춘 각 프로세스의 운영 포인트를 제공
IDEO / HDI(Human Centered Design)		비영리단체, 국가, 비전문가	비영리목적으로 개발도상국의 디자인을 지원하기 위해 제작된 툴	Guide Book Web Page	프로세스, 방법론 활용에 대한 디테일한 가이드제공(Case Study 제공) Process - Hear, Create, Deliver(3단계)
PDR / STEP UP Tool kit		실무디자이너	중소기업의 디자인 역량 강화를 위해 개발된 툴킷	Toolkit	4단계에 맞춰 각 영역에 실습 영역을 제시하고 사례를 제공하여 사용자들이 이해하기 용이함

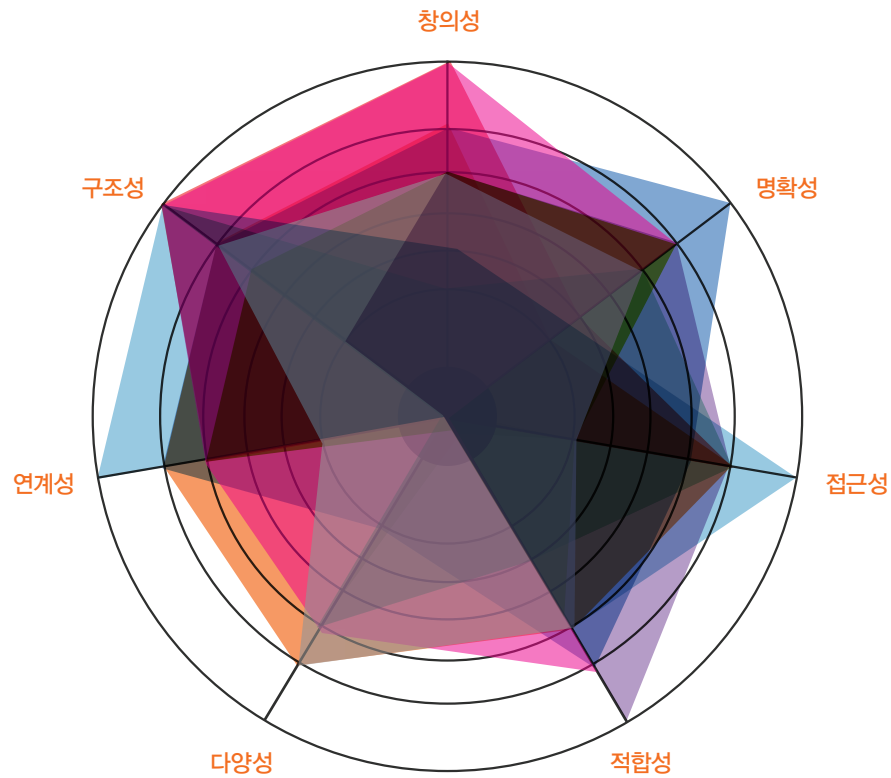
03-1 서비스디자인 툴킷 분석 | 03-1-2 평가결과

툴킷 평가 결과

	구조성 (툴킷이 체계적인 구조를 가지고 있는가)							창의성 (독창적인 구조를 지니고 있는가)							명확성 (툴킷의 의도와 사용의도가 일치하는가)							접근성 (툴킷을 수용자가 친숙하게 인지할 수 있는가)							적합성 (툴킷이 서비스디자인 문제해결에 적합한가)							다양성 (다른 영역의 이론과 혼합되어 있는가)							연계성 (교육과 실무가 잘 연계되어 있는가)										
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7				
A						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1													1	1	
B						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1
C						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1
D	1	1																			1	1							1	1							1	1														1	1
E						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1
F	1	1																			1	1							1	1							1	1														1	1
G						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1
H						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1
I						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1
J						1	1						1	1							1	1							1	1							1	1														1	1

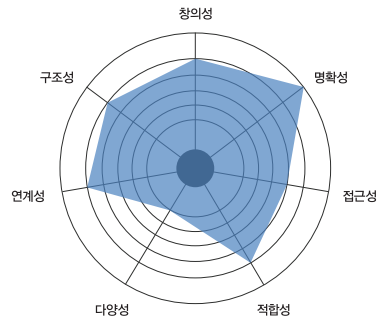
A(Frog), B(DIY), C(IDEO-HCD), D(PDR), E(SDT), F(SILK), G(FIELDSTUDIO), H(IDEO-LIIBRARIES), I(IDEO-DESIGN THINKING), J(BENGALURU)

점수 분포(종합)

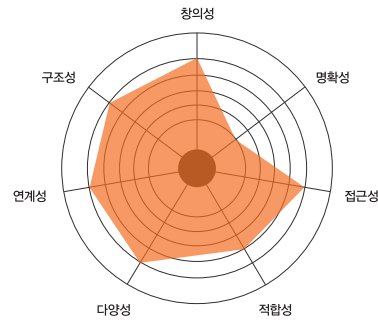


- FROG
- IDEO(HCD)
- PDR
- IDEO(LIBRARIES)
- FIELDSTUDIO
- IDEO(DESIGN THINKING)
- BENGALURU
- SDT
- DIY
- SILK

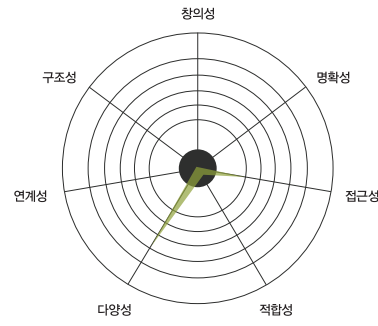
점수 분포(개별)



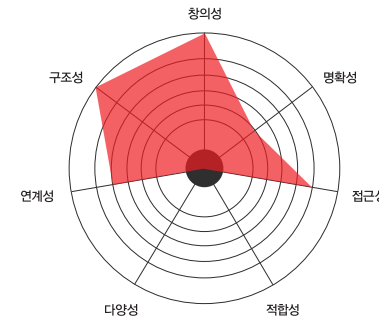
FROG



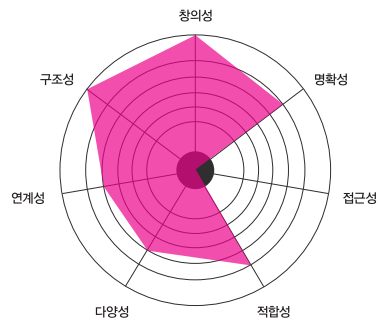
IDEO(HCD)



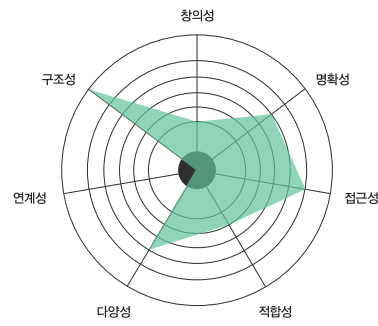
PDR



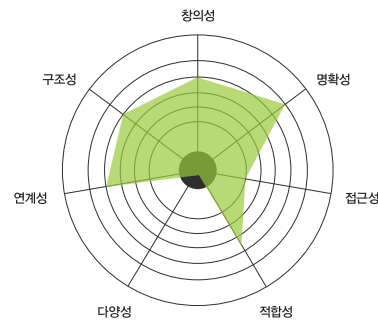
IDEO LIBRARIES



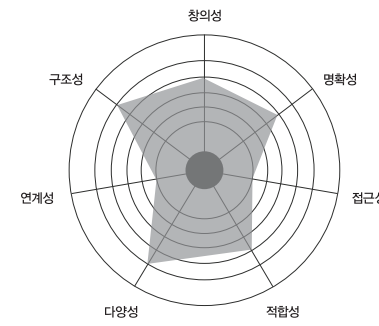
FIELDSTUDIO



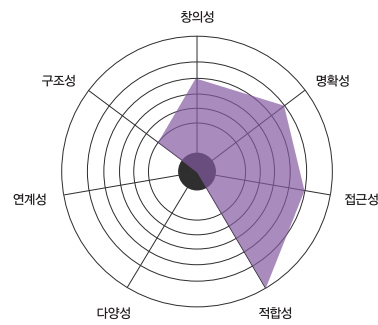
IDEO (DESIGN THINKING)



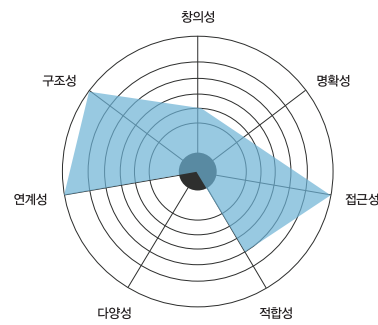
BENGALURU



SDT



DIY

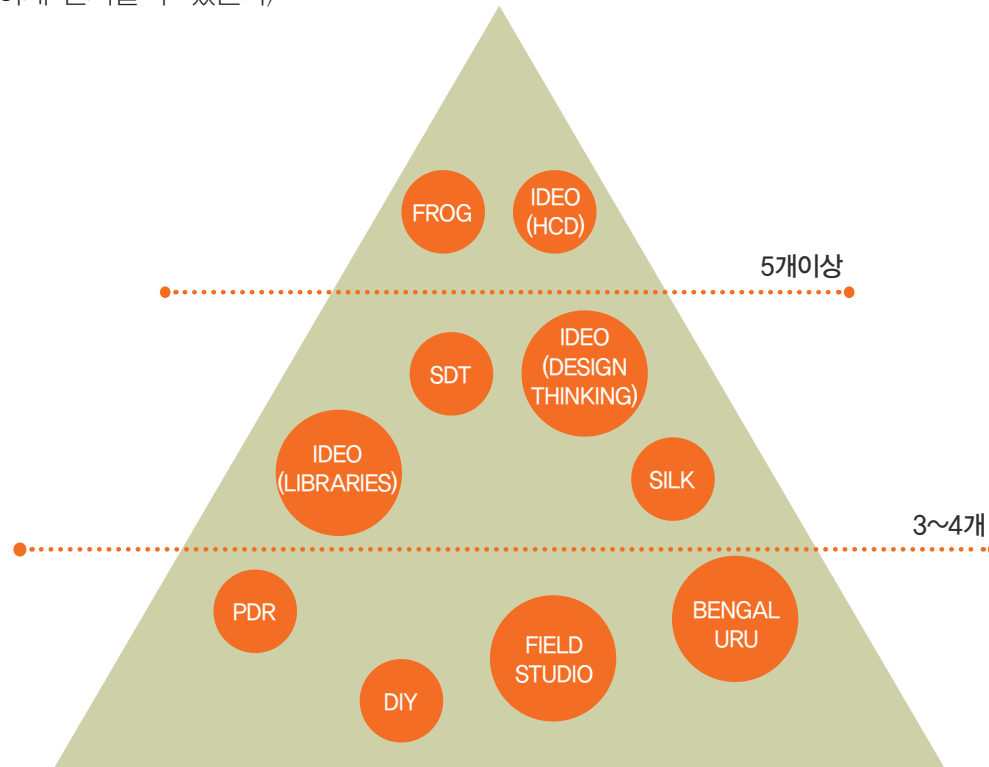


SILK



- 다양성** (다른 영역의 이론과 혼합되어 있는가)
- 적합성** (툴킷이 서비스 디자인 문제 해결에 적합한가)
- 연계성** (교육과 실무가 잘 연계 되어 있는가)
- 명확성** (툴의 의도와 사용의도가 일치하는가)
- 구조성** (툴킷이 체계적인 구조를 가지고 있는가)
- 접근성** (툴킷을 수용자가 친숙하게 인지할 수 있는가)

앞서 본 Stevick와 Tyler의 평가 방법에서 도출한 6가지 특성을 바탕으로 10가지 툴킷을 분석하였다. 그 결과 FROG와 IDEO(HCD) 툴킷이 5가지 이상의 특성에서 높은 점수를 보여 고득점 툴킷으로 분석된다.



[10가지 툴킷 평가결과]

## 03-2 서비스디자인 툴킷 분석 | 03-2-1 툴킷분석(HCD)

툴킷 분석 요소를 고득점 툴킷에서 찾아본다.

고득점 툴킷 2종의 요소를 분석하여 향후 툴킷 제작시 반영할 수 있도록 한다.

목차		구조성	
<b>들어가기</b> 왜 인간중심 디자인을 해야 할까요? 4 인간중심 디자인의 세 가지 공명 6 인간중심 디자인 프로세스 8 이 툴킷을 사용하는 법 10 혁신을 위한 모범적 실천 방법 12 툴킷 활용 시나리오 14		<b>C 창작하기(CREATE)</b> 《창작하기》 단계는 현장에서 수집하고 얻은 배움을 구체적인 솔루션으로 변환하는 것을 도와줍니다.	
<b>H 듣기(HEAR)</b> 《듣기》 단계는 인간중심 디자인 방법론을 사용하여 커뮤니티 구성원들과 함께 과제 조사를 준비하는 과정을 도와줍니다.		1 단계 접근 방법 개발하기 04 방법: 참여적 공동 디자인(PARTICIPATORY CO-DESIGN) 04 방법: 공감적 디자인(EMPATHIC DESIGN) 06 2 단계 이야기 공유하기 02 3 단계 핵심 인식하기 04 방법: 주요 시사점 도출하기(EXTRACT KEY INSIGHTS) 04 방법: 테마 찾기(FIND THEMES) 06 방법: 프레임워크 만들기(CREATE FRAMEWORKS) 100 4 단계 기획 영역 만들기 102 5 단계 새로운 솔루션 비제인스프롬 찾기 104 6 단계 아이디어 구체화하기 106 7 단계 피드백 받기 108	
1 단계 디자인 도전제(DESIGN CHALLENGE) 포착하기 34 2 단계 기본 지식 확인하기 38 3 단계 인터뷰 상대 정하기 40 4 단계 조사 방법 정하기 42 방법: 개별 인터뷰(INDIVIDUAL INTERVIEW) 42 방법: 그룹 인터뷰(GROUP INTERVIEW) 44 방법: 맥락 몰입(CONTEXT IMMERSION) 46 방법: 자기 기록(SELF-DOCUMENTATION) 50 방법: 커뮤니티 주도 발견(COMMUNITY-DRIVEN DISCOVERY) 53 방법: 전문가 인터뷰(EXPERT INTERVIEW) 55 방법: 새로운 장소에서 영감 찾기(SEEK INSPIRATION IN NEW PLACES) 57 5 단계 인터뷰 방법 개발하기 58 방법: 인터뷰 가이드(INTERVIEW GUIDE) 58 방법: 희생 개념(SACRIFICIAL CONCEPTS) 60 방법: 인터뷰 기술(INTERVIEW TECHNIQUES) 64 6 단계 마인드셋 개발하기 66 마인드셋: 초심자의 마음(BEGINNER'S MIND) 66 마인드셋: 관찰 대 해석(OBSERVE VS. INTERPRET) 68		<b>D 전달하기(DELIVER)</b> 《전달하기》 단계는 아이디어와 프로토타입을 실행 가능한 솔루션과 계획으로 변환시키는 것을 제공합니다. 또한 성과 추적을 위한 학습 계획을 세우고, 반복적으로 디자인을 개선할 수 있도록 도와줍니다.	
		1 단계 지속 가능한 수익모델 개발하기 126 2 단계 솔루션 실행을 위한 역할 파악하기 131 3 단계 솔루션 실행을 위한 필자(PERILINE) 계획하기 134 4 단계 실행 일정 세우기 138 5 단계 소규모 모의실험 계획하기와 반복하기 140 6 단계 학습 계획 세우기 144 방법: 지표 추적하기(TRACK INDICATORS) 146 방법: 결과 평가하기(EVALUATE OUTCOMES) 148	
		<b>현장 가이드</b> 154 현장 가이드에는 현장 조사를 준비하고 실행하는데 도움이 되는 체크리스트가 포함되어 있습니다. 이 '현장 가이드'와 '소셜 카드'만 있으면 현장에 갈 준비가 된 것입니다.	

들어가기  
이 툴킷을 사용하는 법

## 접근성

### 툴킷의 유연성

책의 방법론들을 있는 그대로 이용하는 것만으로도 훌륭한 솔루션을 마련할 수 있습니다. 하지만, 인간중심 디자인 방법론은 매우 유연하기 때문에 다양한 접근법들과 함께 심분 활용될 수 있습니다. 참여형 교외 지역 조사법(Participatory Rural Appraisal, PRA), 하위 부문/가치사슬 분석(Subsector/Value Chain Analysis), 삼각법(Triangulation)과 같은 방법들은 인간중심 디자인 방법론과 통합적으로 사용할 수 있습니다. 예를들면, 여러분이 직면한 디자인 주제는 마을이 보유한 자원들을 일목요연하게 시각화하는 방법론을 필요로 할 수도 있습니다. 만일 디자인 팀 구성원이 이러한 정보 수집에 효과적인 PRA 방식을 잘 알고 있다면 이 인간중심 디자인 프로세스에 반드시 포함되어야 합니다.

따라서 창의적으로 여러분의 작업 방법을 선택하고 또 함께 활용할 수 있습니다. 예상치 못한 조합에서 최선의 성과가 나타날 수도 있습니다.



활용팁

이 툴킷은 "진행자(Facilitator)" 용으로 마련되어 있습니다. '진행자'에 해당하는 분은 페이지 가장자리에 제공된 별도의 팀 내 혁신 프로세스 진행 방법을 안내하는 '진행자 노트'를 참조하세요. 여러분의 디자인 과제에 적합하다고 판단되는 별도의 지시나 방법, 기술을 추가하여 활용하는 것도 좋습니다.



주의

진행자는 자신의 권한을 현명하게 잘 이용해야 합니다. 진행자는 팀의 프로세스 진행을 주도하는 역할을 합니다. 이들은 분명히 구체적인 아이디어의 도출 과정에 기여를 할 수 있지만, 자신의 권한을 이용하여 팀의 의사결정을 좌우해서는 안 됩니다.

\* Triangulation: 삼각측량법으로도 번역되며 질적연구의 타당도를 증가시키는 방법(역자주)

H C D 11

## 연계성

H C D

STEP  
3

### 사례 연구

#### 농부들을 위한 효과적인 마케팅 통찰 찾기

에티오피아에서 IDE 팀은 이야기 공유 활동을 통해 정보를 검토하고 20개의 주요한 통찰을 찾아 내었습니다.

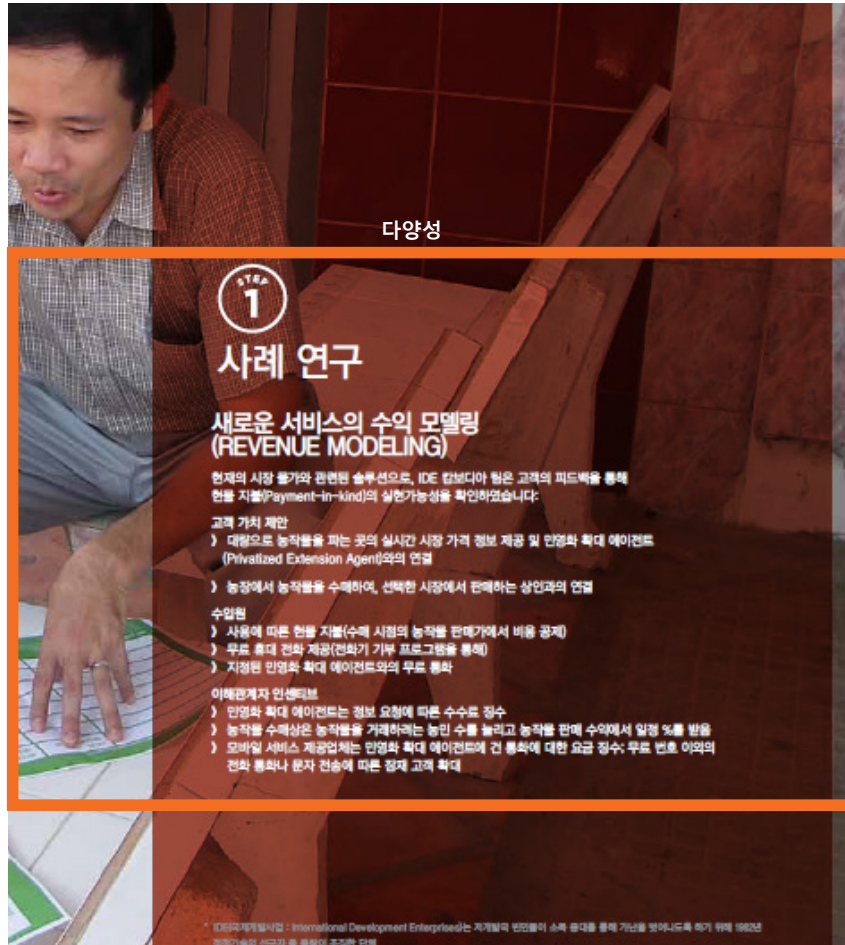
이들 중 약 절반은 이야기 공유시에 기록되었던 포스트잇에서 직접적으로 찾아낸 것이고, 나머지 절반은 이야기를 공유하는 동안 팀이 들었던 정보를 기반으로 작성하였습니다.

팀이 확인한 통찰 중 일부는 다음과 같습니다:

- > 학교는 정보를 제공하는 주요 수단이다.
- > 왕소 밀리는 것을 대체하고자 하는 강력한 니즈가 있다.
- > 신용으로 사는 것이 기본이다.
- > 대중 맥락에서 양수기를 쓴다.

\* IDE(국제개발기업 : International Development Enterprises)는 지역별 빈민층이 소득 증대를 통해 기근을 벗어나도록 하기 위해 1982년 혁신기술의 선구자 중 한명이었던 조지프 단에

## 다양성



다양성

**STEP 1**

### 사례 연구

#### 새로운 서비스의 수익 모델링 (REVENUE MODELING)

현재의 시장 유행과 관련된 솔루션으로, IDE 캄보디아 팀은 고객의 피드백을 통해 현물 지불(Payment-in-kind)의 실행가능성을 확인하였습니다.

**고객 가치 제안**

- > 대량으로 농작물을 파는 곳의 실시간 시장 가격 제공 및 안정화 확대 에이전트 (Privatized Extension Agent)와의 연결
- > 농장에서 농작물을 구매하여, 선택한 시장에서 판매하는 상인과의 연결

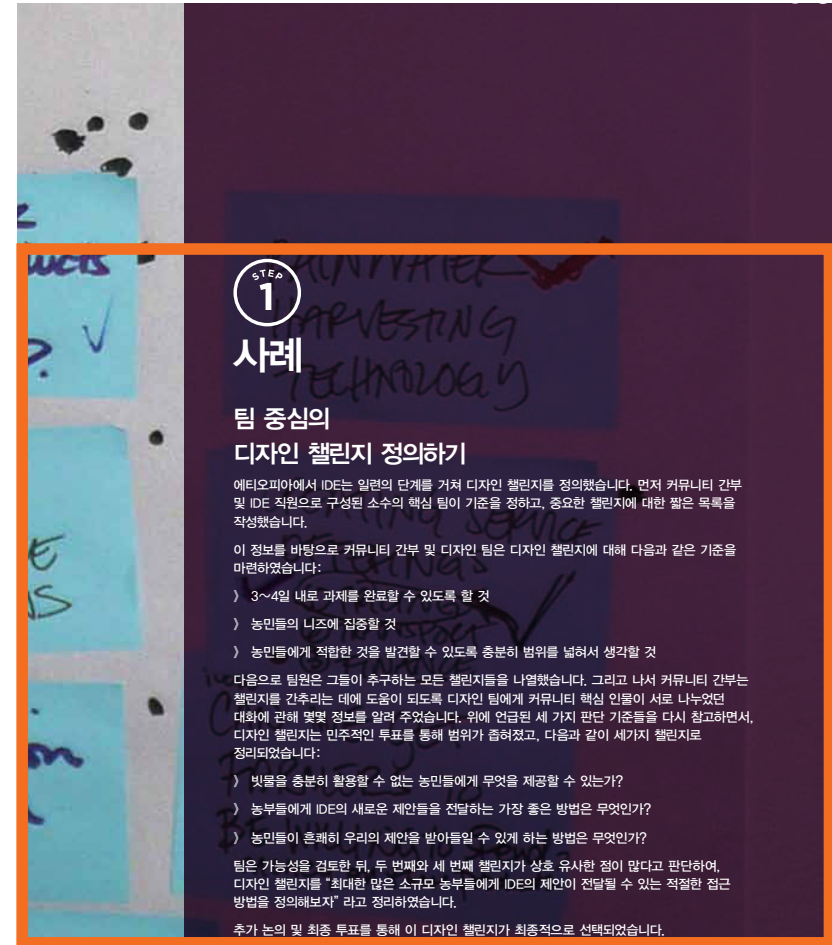
**수입원**

- > 사용자 따른 현물 지불(수확 시점의 농작물 판매장에서 비공 공제)
- > 무도 휴대 전화 제공(전화기 기부 프로그램을 통해)
- > 지정된 안정화 확대 에이전트와의 무도 통화

**이해관계자 인센티브**

- > 안정화 확대 에이전트는 정보 요청에 따른 수수료 징수
- > 농작물 수확상은 농작물을 거래하려는 농민 수를 늘리고 농작물 판매 수익에서 일정 %를 받음
- > 모바일 서비스 제공업체는 안정화 확대 에이전트에 건 통화에 대한 요금 징수; 무도 번호 이외의 전화 통화나 문자 전송에 따른 잠재 고객 확대

\* 디자인개발사명 : International Development Enterprise는 자개발적 빈민층의 소득 증대를 통해 가난을 없애도록 하기 위해 1992년 설립된 사회적 기업으로, 후원자 조차의 단행



**STEP 1**

### 사례

#### 팀 중심의 디자인 챌린지 정의하기

에티오피아에서 IDE는 일련의 단계를 거쳐 디자인 챌린지를 정의했습니다. 먼저 커뮤니티 간부 및 IDE 직원으로 구성된 소수의 핵심 팀이 기준을 정하고, 중요한 챌린지에 대한 짧은 목록을 작성했습니다.

이 정보를 바탕으로 커뮤니티 간부 및 디자인 팀은 디자인 챌린지에 대해 다음과 같은 기준을 마련하였습니다:

- > 3~4일 내로 과제를 완료할 수 있도록 할 것
- > 농민들의 니즈에 집중할 것
- > 농민들에게 적합한 것을 발견할 수 있도록 충분히 범위를 넓혀서 생각할 것

다음으로 팀원은 그들이 추구하는 모든 챌린지들을 나열했습니다. 그리고 나서 커뮤니티 간부는 챌린지를 간추리는 데에 도움이 되도록 디자인 팀에게 커뮤니티 핵심 인물이 서로 나누었던 대화에 관해 몇몇 정보를 알려 주었습니다. 위에 언급된 세 가지 판단 기준들을 다시 참고하면서, 디자인 챌린지는 민주적인 투표를 통해 범위가 좁혀졌고, 다음과 같이 세가지 챌린지로 정리되었습니다:

- > 빗물을 충분히 활용할 수 없는 농민들에게 무엇을 제공할 수 있는가?
- > 농부들에게 IDE의 새로운 제안들을 전달하는 가장 좋은 방법은 무엇인가?
- > 농민들이 흔쾌히 우리의 제안을 받아들일 수 있게 하는 방법은 무엇인가?

팀은 가능성을 검토한 뒤, 두 번째와 세 번째 챌린지가 상호 유사한 점이 많다고 판단하여, 디자인 챌린지를 "최대한 많은 소규모 농부들에게 IDE의 제안이 전달될 수 있는 적절한 접근 방법을 정의해보자" 라고 정리하였습니다.

추가 논의 및 최종 투표를 통해 이 디자인 챌린지가 최종적으로 선택되었습니다.

## 03-2 서비스디자인 툴킷 분석 | 03-2-2 툴킷분석(FROG)

### 이 툴킷을 사용하는 방법

툴킷의 사용은 액션맵과 함께 시작된다.

액션맵의 중심에는 당신이 공유한 목표가 위치하며, 이렇게 설정된 목표들이 현실화되기를 희망한다.

이러한 과정이 당신이 속한 그룹이 다음 과정으로 나아가는 시작 된다.



CLARIFY ACTIVITY 2
CLARIFY A

### define your problem

Define the problem your group wants to tackle and establish key questions to answer along the way.

**time**  
45 min, for a team of 3 people, add 5 mins, each additional team

**roles**  
Participants, 1 recorder, 1 facilitator

**materials**  
Printer-size paper (8.5" x 11") or larger, pens  
*Optional: camera, markers*

**where to next?**  
Try another Clarify activity like 'Ripple Effect' to see what impact you'd like to have with this project.

Ripple Effect

- 1 Divide your group into teams of three people. Hand each team a piece of paper and ask them to write the most important problem their group is trying to solve, plus one to three key questions the team needs to answer to tackle this issue.
- 2 Give each team 10 minutes to make a skit that illustrates their problem. Teams can use whatever props they can find where they meet.
- 3 Have each team perform their skit. After each performance, have the audience guess the problem they tried to illustrate. Ask each team to read aloud and post their problem and question sheet.
- 4 After every team has gone, ask everyone to put a star next to the problem they feel is most important. Discuss the problems that received the most stars and come to an agreement on the problem and key questions the project needs to address.

frog collective action toolkit
www.frogdesign.com

## about this toolkit

This toolkit is part of frog's commitment to invest in social impact. While intended for use by leaders in local communities, it draws from both our social innovation work and our expertise in encouraging grassroots innovation within startups and large-scale organizations.

It can be used as an accelerant for group problem solving, whether by local community groups, schools, nonprofits, corporations, and so forth.

## how to build on this toolkit

This toolkit is intended to be shareable via a **Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike CC BY-NC-SA License**. This license lets others build upon this toolkit non-commercially, as long as they credit frog and license their new creations under the identical terms. If you're interested in gaining access to this toolkit for localization purposes, please contact us at [cat@frogdesign.com](mailto:cat@frogdesign.com).

frog collective action toolkit

## what inspired this toolkit?

The first seeds for this Toolkit were planted while working on a research project with the Girl Effect. As part of that project, we paired skills development with design research, facilitating activities with adolescent girls living in extreme poverty. The activities were intended to encourage girls to explore their world and collaborate in groups to devise solutions for local problems that they'd discovered.



연계성

During this work, the girls told us they wanted to share these activities with their families, friends, and the broader community. After the project, we stepped back and realized that if these types of activities could be shared with a more general audience, everyone could benefit.

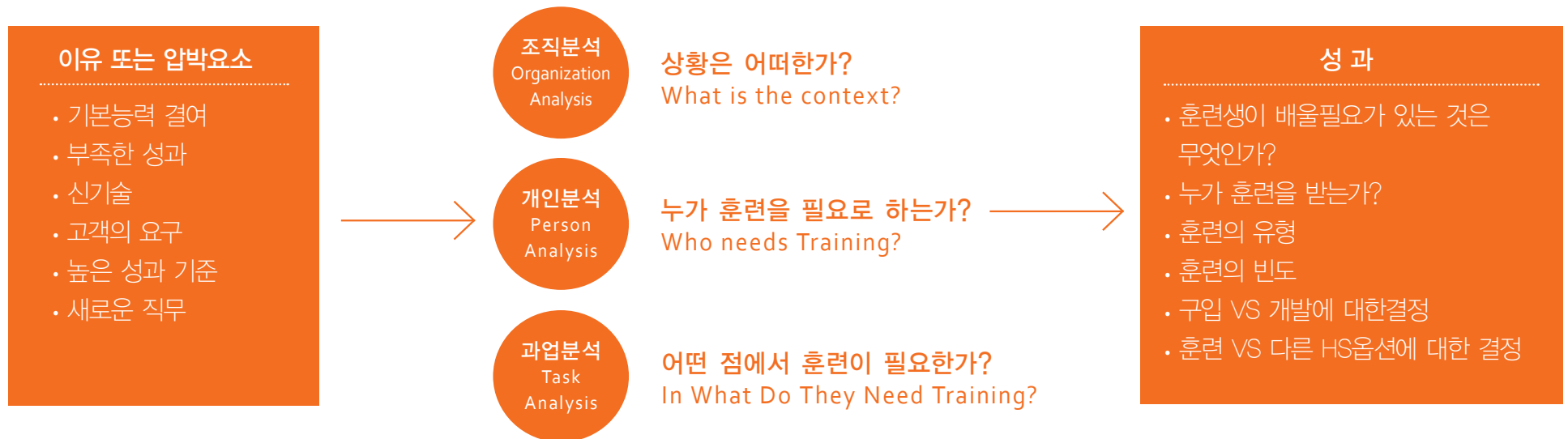
A group of frogs came together and looked across our existing problem-solving practices, including how frogs collaborate in groups when working on client projects. We distilled what we learned into this toolkit.

[www.frogdesign.com/CAT](http://www.frogdesign.com/CAT)

### 1. 필요성 및 목적

21세기 융합 시대를 선도하는 디자인 강국이 되기 위한 정부의 디자인산업 융합 전략에 부흥하여 디자인 기업의 역량을 강화하고 각 기업의 특성별 비즈니스 활성화를 위한 서비스디자인 교육 방법의 구축

기업이 활용 가능한 서비스디자인 교육 툴킷 및 서비스디자인 교육 프로그램에 사용될 방법론과 콘텐츠 개발 목표




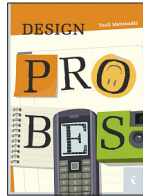

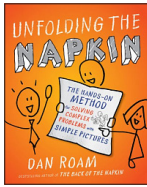
교육훈련모델 분석을 통한 수요조사 배경지식 습득

## 04 서비스디자인 관련도서

### 1. 인기도서

					
EXPOSING THE MAGIC OF DESIGN	Sketching User Experiences	THIS IS SERVICE DESIGN THINKING	From Products to Services	The Journey to the Interface	Nudge

### 2. 필수도서

					
DESIGN AT YOUR SERVICE	DESIGN PROBES	Servicedesign	UNFOLDING THE NAPKIN	Service Design : PRACTIAL ACCESS TO AN EVOLVING FIELD	Systems Thinking In the Public Sector

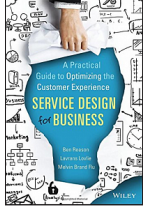
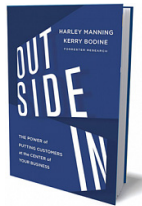



### 3. 기초도서

					
BRANDED INTERACTIONS	Design Thinking	THE LEAN START UP	Universal Principles of Design	cradle to cradle	WHERE GOOD IDEAS COME FROM

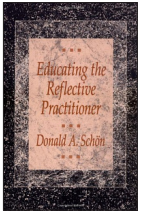
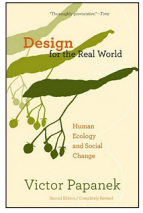
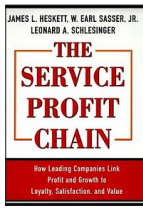
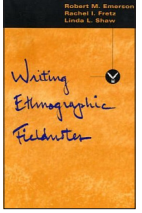

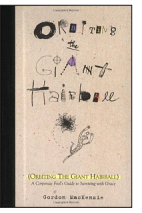


## 04 서비스디자인 관련도서

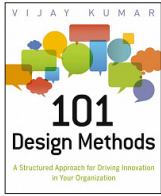
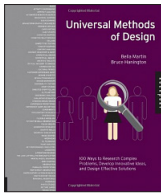

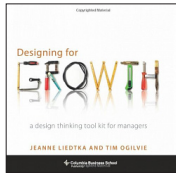
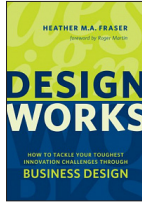
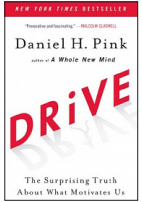
### 4. 교재

					
SERVICE DESIGN for BUSINESS	Living with complexity	OUT SIDE IN	Interaction- und Interfacedesign	The Ten Principles Behind Great Customer Experiences	THE SERVICE START UP : DESIGN CETS LEAN

### 5. 고전도서

					
Educating the Reflective Practitioner	Design for the Real World	The Service Profit Chain	Writing Ethnographic Fieldnotes	New Service Development and Innovation in the New Economy	Orbiting Giant Hairball

### 6. 유명도서

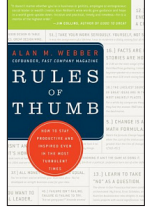
					
101 Design Methods	Universal Methods of Design	Make Space	Designing for GROWTH	DESIGN WORKS	DRIVE : The Surprising Truth About What Motivates Us

## 04 서비스디자인 관련도서

### 7. 추천도서

			
<p>Birgit Mager Michael Gais Service Design</p>	<p>THE BACK OF THE NAPKIN</p>	<p>THE TEN FACES OF INNOVATION</p>	<p>DESIGNING FOR THE DIGITAL AGE</p>

### 8. 기본도서


<p>Rules of Thumb</p>

### 9. 기획도서


<p>CREATING DESIRED FUTURES</p>

### [연구진]

케이닷 박현주 대표

케이닷 디자인기획팀 사재필 팀장

케이닷 디자인기획팀 최단비 주임

한국디자인진흥원 서비스지역연구실 강필현 실장

한국디자인진흥원 서비스지역발전팀 윤성원 팀장

한국디자인진흥원 서비스지역발전팀 정유원 과장

한국디자인진흥원 서비스지역발전팀 안나영 대리

### [책임저자(교육방법 개발)]

정의철 서울대학교 교수, 송가형 연구원

HCID Lab (hcidlab.com)

### [연구보조(교육방법 개발)]

손승희 연구원

조연지 연구원

### [외부자문]

손주현 디즈니코리아 이사

우진형 현대경제연구원 박사

이경미 Cyphics 대표

정인애 로보앤컴퍼니 대표

정현 플레이랩 대표

최구환 서울디자인재단 시민서비스디자인센터 센터장

최미경 서울예술종합학교 교수

홍명화 Design BNR 대표

- 사업명 : 서비스디자인기반 공통역량강화사업 중 서비스디자인 교육 현황조사 및 교육방법 개발  
(연구내용 중 해외 서비스디자인 교육 현황 및 서비스디자인 툴킷 조사 결과 보고서)
- 목적 : 디자인기업 역량 강화 및 비즈니스 활성화를 위한 서비스디자인 교육 프로그램 및 도구 개발
- 개발기간 : 2015년 3월 ~ 11월
- 주관 : 산업통상자원부, 한국디자인진흥원
- 연구개발 : K-dot
- 주요 내용 : 서비스디자인 해외 교육기관, 교육과정, 툴킷 등 관련자료 조사 분석

이 책은 산업통상자원부 R&D 2014 디자인전문기술개발사업의 서비스디자인기반 공통역량 강화 사업 중 ‘서비스디자인 교육 현황조사 및 교육방법 개발’ 연구를 통해 개발된 것입니다.

<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-64310346>