



산업통상자원부 산하 비영리법인
한국서비스품질우수기업 (SQ)인증기관
한국직업능력개발원 등록자격 관리기관



서비스 직무 역량 강화를 위한

KOAS 서비스 자격증

병원서비스코디네이터 | CS Master | CS위너스 | CS강사 | ASAT | 항공서비스매니저 | 서비스경영컨설턴트 | 고객상담사

 (사)한국서비스진흥협회
KOREA ASSOCIATION FOR SERVICE

협회 개요

사단법인 한국서비스진흥협회는 산업통상자원부 산하 단체로서 2001년 12월에 설립되었습니다. 본 협회의 설립 목적은 서비스 산업의 국가 경쟁력 향상이며, 이를 위해 서비스 품질(SQ)인증, 자격검정, 교육, 컨설팅 사업 등을 수행하고 있습니다.

협회 정보

단체명	사단법인 한국서비스진흥협회 (산업통상자원부 비영리법인)	
주소	서울특별시 금천구 가산디지털1로 142, 1018호(가산동, 더스카이벨리)	
업태	서비스, 교육서비스업 외	
종목	인증업무/사후관리, 컨설팅, 연구용역, 리서치, 평생교육/직업훈련교육, 민간자격시험 주관, 출판 외	
연락처	TEL : 02-851-8166~7	E-Mail : koas@koas.or.kr
홈페이지	www.koas.or.kr	

주요 사업

SQ 인증	· 한국서비스품질우수기업 인증 평가/심사	
자격검정	· 병원서비스코디네이터 · CS마스터 · CS강사 1급/2급 · 고객상담사	· ASAT (항공서비스실무능력) 1급/2급 · 항공서비스매니저 · 서비스경영컨설턴트 · CS위너스 - 등록진행 중
교육	· 대학(학교) 위탁교육 수행 · 기업체/공공기관 위탁교육 수행	
컨설팅	· 경영 컨설팅 수행	

병원서비스코디네이터



자격종목	병원서비스코디네이터 [보건복지부 제2008-0047호]
자격소개	NCS를 기반으로 의료기관에서 환자 및 내/외부고객에 대한 리셉션, 환자 관리, 상담, 사후관리, 병원보조(접수·수납), 병원마케팅 등의 직무 수행 능력을 검증하는 자격제도
응시자격	연령 18세(고등학교 2년) 이상으로서 병원서비스 관련 30시간 이상의 교육과정 수료자
가 산 점	의료/보건 계열 대학(학과) 졸업증명서, 관련 직무 3년 이상의 경력증명서, 의료 관련 면허증(간호조무사 제외)
검정과목	1. 병원 CS 기초 (의료서비스, 병원코디네이터 역할, 고객만족관리) 2. 병원서비스코디네이터 직무 (병원안내/행정, 의료정보관리, 보건교육)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (1과목: 25문항 2과목: 50문항)
합격기준	평균 60점 이상 획득 시 합격
유효기간	유효기간 없음
응 시 료	30,000원
자 격 증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원



CS Master



자격종목	CS Master [산업통상자원부 제2014-5705호] [특허청 제41-0386376호]
자격소개	NCS를 기반으로 CS(고객만족)에 대한 전문지식과 고객 응대, 비즈니스 매너 등의 서비스 직무 수행능력을 검정하는 자격제도
응시자격	응시제한 없음
검정과목	1. 고객만족의 이해 (고객의 이해, 서비스 마인드, MOT분석, 고객감동) 2. 고객만족 서비스 기본 (이미지메이킹, CS예절, 직업윤리) 3. 고객만족 서비스 실무 (커뮤니케이션, 고객응대, 글로벌 매너)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	평균 60점 이상 획득 시 합격
유효기간	자격 취득일로부터 5년
응시료	30,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원

서비스 리더



자격종목	서비스리더 [산업통상자원부 제2018-003281호]
자격소개	전문가 수준의 고객만족, 고객응대, 리더십, 경영전략 등에 관한 지식을 갖 추고, 기업 및 공공기관에서 서비스리더로서 서비스 전략, 서비스 디자인, 고객불만 처리 등의 고객만족경영 직무 수행능력에 대한 보유 유무를 검정 하는 자격제도
응시자격	응시제한 없음
검정과목	1. 서비스리더 기본역량 (경청,매너,의사표현,서비스문화,리더십) 2. 서비스리더 실무 (고객불만,서비스마인드,서비스전략,이미지 메이킹, 고객 중심 창의적 솔루션,성희롱 예방,개인정보보호법)
검정방법	4지 선다형 객관식(24문항) 단답형(4문항), 서술형 주관식 필기시험 (1문항)
합격기준	평균 70점 이상 획득 시 합격
유효기간	유효기간 없음
응시료	30,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원



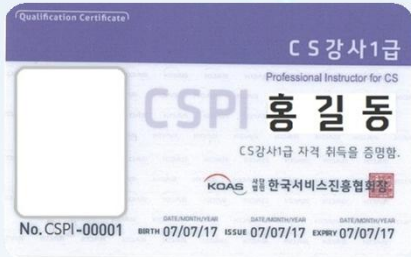
CS강사 2급



자격종목	CS강사 2급 [산업통상자원부 제2013-0381호]
자격소개	고객만족경영을 위한 서비스 교육계획 수립 및 CS강의 등을 통하여 서비스 인적자원을 개발하고 관리하는 일반 수준의 직무 수행능력을 검정하는 자격제도
응시자격	<ul style="list-style-type: none"> • CS 관련 30시간 이상의 교육과정 수료자 • 상경 계열 대학(학과) 재학생 및 졸업자 • CS 관련 직무 1년 이상의 실무경력자
검정과목	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스와 고객만족경영의 이해 (CS전략, 고객만족경영) 2. CS강사론 (이미지메이킹, 매너) 3. CS강사 실무론 (교안 작성법, 프레젠테이션, 고객 응대)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	평균 60점 이상 획득 시 합격
유효기간	유효기간 없음
응시료	40,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원



CS강사 1급



자격종목	CS강사 1급 [산업통상자원부 제2013-0381호]
자격소개	고객만족경영을 위한 서비스 교육계획 수립 및 CS강의 등을 통하여 서비스 인적자원을 개발하고 관리하는 전문가 수준의 직무 수행능력을 검정하는 자격제도
응시자격	<ul style="list-style-type: none"> • CS강사2급 취득자로서 CS 관련 70시간 이상의 교육과정 수료자 (CS강사2급 교육과정 수료시간 포함 총 70시간 이상) • CS강사2급 취득자로서 CS 관련 직무 1년 이상의 실무경력자 • CS 관련 직무 5년 이상의 실무경력자
검정과목	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스와 고객만족경영의 이해 (CS전략, 고객만족경영) 2. CS강사론 (이미지메이킹, 매너) 3. CS강사 실무론 (교안 작성법, 프레젠테이션, 고객 응대) 4. 교수전략법 (성인교수법, DISC, 커뮤니케이션, 리더십)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 100문항)
합격기준	평균 60점 이상 획득 시 합격
유효기간	자격 취득일로부터 5년
응시료	50,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원

ASAT(항공서비스실무능력) 1급·2급



자격종목	ASAT(항공서비스실무능력) [국토교통부 제2016-000972호]
자격소개	NCS를 기반으로 항공운송서비스산업에서 필요한 전문지식을 갖추고 고객응대, 항공 객실 / 지상 업무 등의 항공서비스 직무 수행능력을 검증하는 국내 유일의 자격제도
응시자격	응시제한 없음
검정과목	1. 항공서비스 개론 (항공운송서비스산업론, 항공사 경영전략) 2. 항공서비스 일반 (이미지메이킹, 매너, 커뮤니케이션, 고객응대) 3. 항공서비스 실무 (객실/기내서비스, 기내방송, 예약/발권)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	2급 : 평균 60점 이상 80점 미만 획득 1급 : 평균 80점 이상 획득
유효기간	유효기간 없음
응시료	30,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원

항공서비스매니저



자격종목	항공서비스매니저 [국토교통부 제2013-0564호]
자격소개	NCS를 기반으로 항공운송서비스산업에서 필요한 전문지식과 리더십을 갖추고 항공운송서비스 경영관리, 항공안전, 항공보안 등의 항공서비스 관리 직무 수행능력을 검증하는 국내 유일의 자격제도
응시자격	<ul style="list-style-type: none"> • 항공서비스 관련 30시간 이상의 교육과정 수료자 • 항공/관광 계열 대학(학과) 재학생 및 졸업자 • 항공서비스 관련 직무 1년 이상의 실무경력자 • ASAT(항공서비스실무능력) 1급 자격 취득자
검정과목	<ol style="list-style-type: none"> 1. 항공서비스 개론 (항공운송서비스산업론, 항공사 경영전략) 2. 항공서비스 일반 (이미지메이킹, 매너, 커뮤니케이션, 고객응대) 3. 항공서비스 실무 (객실/기내서비스, 기내방송, 예약/발권) 4. 항공서비스 심화 (직업윤리, 항공안전, 항공법, 항공보안법, 항공용어)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 100문항)
합격기준	평균 70점 이상 획득 시 합격
유효기간	유효기간 없음
응시료	50,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원

서비스경영컨설턴트



자격종목	서비스경영컨설턴트 [산업통상자원부 제2012-0286호]
자격소개	고객만족 및 서비스품질에 대한 전문지식과 서비스기획 및 고객관리 등의 역량을 갖추고 기업 내부의 문제점 분석, 고객중심 프로세스 설계, 고객만족 극대화 등의 직무 수행능력을 검증하는 자격제도
응시자격	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 관련 30시간 이상의 교육과정 수료자 상경 계열 대학(학과) 4학기 이상의 수료자 및 졸업자 서비스 관련 직무 3년 이상의 실무경력자
검정과목	<ol style="list-style-type: none"> 서비스산업 및 컨설팅의 이해 (서비스경영, 컨설팅, 프로젝트) 서비스경영컨설턴트 역량 (Logical Thinking, 프레젠테이션, 리서치) 서비스경영프로세스 구축 및 활용 (리더십, 경영전략, VOC, CS평가)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	평균 70점 이상 획득 시 합격
유효기간	자격 취득일로부터 5년
응시료	50,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원

고객상담사



자격종목	고객상담사 [산업통상자원부 제2017-004424호]
자격소개	고객상담에 대한 전문지식을 바탕으로 고객응대, 고객분석, 고객관리 등의 업무를 통해 고객만족 실현과 서비스 품질 향상을 지원하는 직무에 대한 수행능력을 검증하는 자격제도
응시자격	<ul style="list-style-type: none"> • 고객상담 관련 교육과정 수료자 • 서비스/상경 계열 대학(학과) 재학생 및 졸업자 • 고객상담 관련 직무 1년 이상의 실무 경력자
검정과목	<ol style="list-style-type: none"> 1. 고객서비스론(서비스의 이해, 고객의 이해) 2. 고객상담론(고객 상담의 이해, 고객 상담 업무, 고객 상담 기법, 보건교육, 요양지원)
검정방법	4지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	평균 60점 이상 획득 시 합격
유효기간	유효기간 없음
응시료	40,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원



CS 워너스 2급



자격종목	CS워너스 2급 [산업통상자원부 제2018-005602호]
자격소개	고객만족 및 서비스품질에 대한 서비스 이론과 실무능력을 갖추고 기업 현장에서 필요한 서비스 능력을 수행하기 위한 서비스 운영관리, 고객중심 프로세스 실행, 고객만족 극대화의 직무 등을 평가 검정하는 자격제도
응시자격	• 응시제한 없음
검정과목	1. 서비스 개론 (서비스의이해, 서비스산업의이해, 고객의이해, 서비스마인드) 2. 서비스 실무 (이미지 메이킹, 서비스 매너, 서비스 커뮤니케이션, 텔레 커뮤니케이션) 3. 서비스 관리 (VOC 분석 및 관리, 컴플레인 관리, MOT 이해, 고객 상담 및 세일즈)
검정방법	5지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	평균 70점 이상 획득 시 합격
유효기간	유효기간 없음
응시료	60,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원



CS 워너스 1급



자격종목	CS워너스 1급 [산업통상자원부 제2018-005602호]
자격소개	고객만족 및 서비스품질에 대한 전문지식과 서비스역량으로 서비스 경영 전략 · 운영관리 · 인적자원관리 등에 대한 이해와 기업내부의 문제점 분석, 고객중심 프로세스 설계, 고객만족 극대화를 위한 관리자급의 직무 활용능력을 평가 검정하는 자격제도
응시자격	<ul style="list-style-type: none"> • CS워너스 2급을 취득한 자 • 서비스 관련 경력(서비스 기획, 교육 등 실무 경력자) 2년 이상인 자
검정과목	<ol style="list-style-type: none"> 1. 서비스 경영전략 (서비스 경영의 이해, 고객만족 경영, 서비스 마케팅) 2. 서비스 운영관리 (서비스품질관리, 서비스프로세스관리, 서비스점점운영관리) 3. 서비스 인적자원관리 (서비스교육체계수립, 서비스평가시스템, 서비스리더십)
검정방법	5지 선다형 객관식 필기시험 (과목당 25문항 총 75문항)
합격기준	평균 70점 이상 획득 시 합격 (과목 당 41점 이상)
유효기간	유효기간 없음
응시료	60,000원
자격증	출력형 자격증: 무료 / 증서형·카드형 자격증: 10,000원

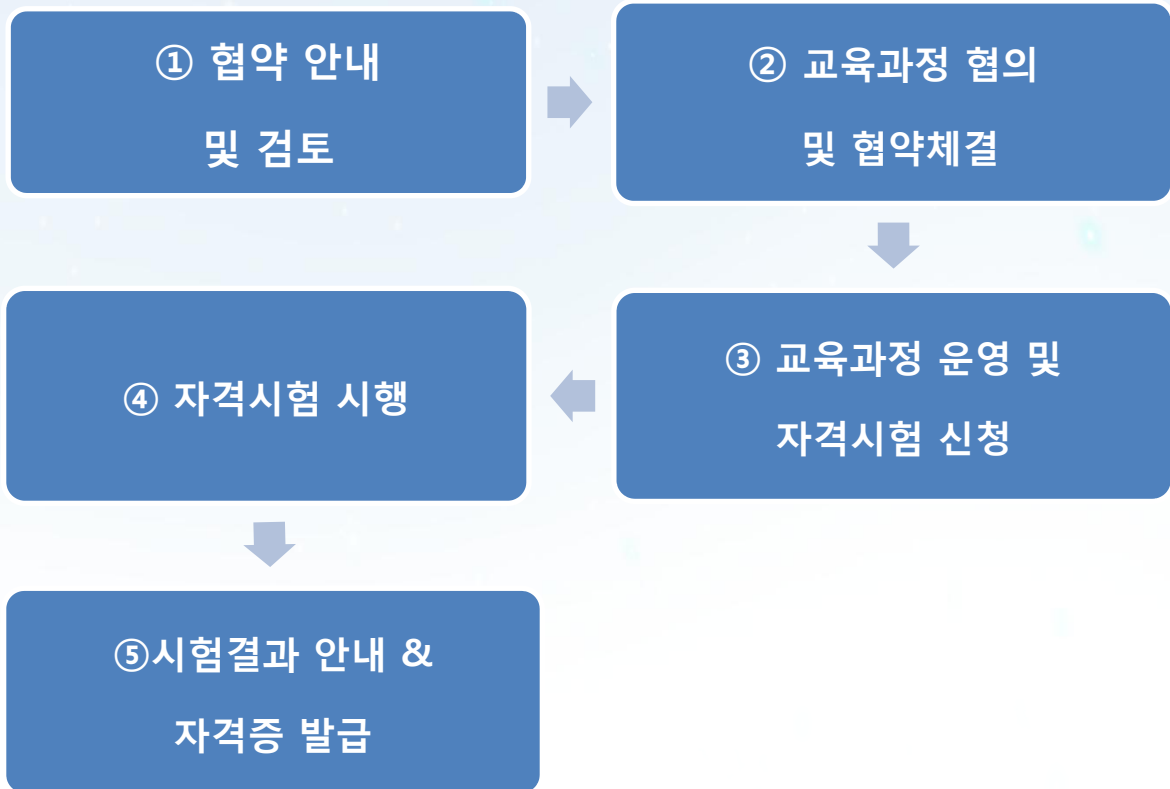
응시 정보

2019 시험일정	1차	2차	3차	4차
	3/10	6/09	9/22	12/8
※ 연 4회 (3, 6, 9, 12월 둘째 주 일요일)				
응시지역	서울, 부산, 대구, 대전, 광주, 울산, 구미, 부천, 천안, 창원, 강릉, 전주, 제주 등 (상황에 따라 변동 가능)			
원서접수	온라인 접수 : www.koas.or.kr			
환불규정	<ul style="list-style-type: none"> • 접수기간 내 취소 : 100% 환불 • 접수마감 후, 시험 1일 전 취소 : 50% 환불 • 시험일 이후에는 응시료 환불 불가 			

MOU 체결기관 혜택 및 지원사항

자격증 무료 발급	카드형/증서형 자격증 무료 발급 (10,000원 상당)
도서 할인	자격시험 대비 수험서 및 협회 도서 할인 (30% 할인)
상시시험 지원	원하는 일자 및 장소에서 자격시험 실시 (최소 응시인원: 30명)

MOU 체결 절차



※ 세부사항

- ① 협회 담당자와 산학협력 절차 논의 및 검토
- ② 상호간 산학협력 협약 검토 및 체결(협약식 또는 우편 등)
- ③ 응시자격에 맞는 교육과정 협의 및 교육 확정 후 자격신청
- ④ 자격시험 시행 - 협회 정기시험 또는 상시시험 진행 (별도협의)
- ⑤ 시험종료 후 결과 안내(이메일 발송) & 자격증 일괄 발송

자격시험 대비 수험서

<p>NCS 국가직무능력표준 선적업종 7개년 1차년도 병원서비스 코디네이터 실전 워크북</p> <p>HOSPITAL SERVICE COORDINATOR</p> <p>KOAS (사)한국서비스진흥협회 KOREA ASSOCIATION FOR SERVICE</p>	<p>NCS 국가직무능력표준 1기반 항공서비스실무능력 Airline Service Ability Test 실전 워크북</p> <p>항공서비스 계층 항공서비스 일반 항공서비스 실무 항공서비스 심화</p> <p>항공서비스종업원수(2015년) 인용기준 2014 항공서비스 전문인력을 위한 자격서 항공서비스 자격시험 대비 최신문제실용문제 수록</p> <p>ASAT 출제요계</p> <p>KOAS (사)한국서비스진흥협회 KOREA ASSOCIATION FOR SERVICE</p>	<p>NCS 국가직무능력표준 고객상담사 실무</p> <p>consultant</p> <p>KOAS (사)한국서비스진흥협회 KOREA ASSOCIATION FOR SERVICE</p>
<p>병원서비스코디네이터</p>	<p>ASAT 1급·2급 항공서비스 스매니저</p>	<p>고객상담사</p>
<p>CS Customer Satisfaction Master 마스터 실전워크북</p> <p>고객만족 서비스 전문인력 양성을 위한 실무형 자격서 NCS 국가직무능력표준 직업기능능력 시험 비교표 2차년도 1차 비교표 2차년도 2차 비교표 2차년도 3차</p> <p>KOAS (사)한국서비스진흥협회 KOREA ASSOCIATION FOR SERVICE</p>	<p>Service Management Consultant 서비스경영컨설턴트 실전 바이블</p> <p>KOAS (사)한국서비스진흥협회 KOREA ASSOCIATION FOR SERVICE</p>	
<p>CS Master CS강사</p>	<p>서비스경영컨설턴트</p>	
<p>특징</p>	<ul style="list-style-type: none"> • NCS(국가직무능력표준) 기반 • 자격시험 대비 평가문제 수록 	
<p>정가</p>	<p>30,000원 (단체 구매 시 할인 가능)</p>	
<p>주문</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 주문: www.koas.or.kr • 전화 주문: 02-851-8166~7 (샘플 요청가능) 	

자격 취득교육

/ CK · LINC · 대학창조일자리 사업 등
정부지원 사업 운영



맞춤형 위탁교육

/ 공공기관 · 기업 · 학교 맞춤형 교육

CS강사 양성 과정	CS역량강화 과정	이미지 메이킹 / 매너 과정	커뮤니케이션 역량강화 과정
서비스 마케팅 과정	리더십 과정	경영전략 수립 워크숍	성공취업캠프



KOAS 협력기관



SQ 인증기업 / 200여개기관



쿠쿠전자, 캐논코리아, 신도리코, 한화손해보험, 롯데손해보험, 한국예탁결제원, 아시아나IDT, 레드캡투어, 동부IT, 코오롱, 금호타이어, KT CS, 경기도청, 오산시 시설관리공단, 광주광역시도시공사, 단양관광관리공단 등 200여 개 기관·기업

MOU 체결기관 / 80여개기관



경남정보대학교, 구미대학교, 경인여자대학교, 대구과학대학교, 대전보건대학교, 동의과학대학교, 두원공과대학교, 세명대학교, 송원대학교, 아세아항공전문학교, 오산대학교, 우송대학교, 정화예술대학교, 중부대학교 등 80여 개 기관

▼ KOAS 주관 자격제도 현황



사단법인 한국서비스진흥협회는 비영리법인으로서 공정한 자격제도 운영과 서비스역량 강화를 위한 자격제도 개발에 항상 노력하고 있습니다.

▶ 자격 검색

- 자격 정보
- 기관 정보
- 취득 현황

민간자격 취득 전 반드시 자격관리기
관 정보(기관유형)를 확인하시기 바랍
니다.

- 유형: 비영리법인, 영리법인,
개인사업체, 미등기 단체 등

HOME > 자격정보 > 민간자격

민간자격검색

기본정보

자격명	병원서비스코디네이터 (Hospital Service Coordinator)	자격발급기관	(사)한국서비스진흥협회 (TEL : 02-851-8167)
등록번호	2008-0047	공통발급기관	
주무부처	보건복지부	검정시행일정	

민간자격관리기관 정보

기관명	(사)한국서비스진흥협회	보유자격	공인등록
홈페이지	www.koas.or.kr	등록	7개
대표전화	02-851-8167	기관유형	비영리법인(민법법인)
주소	(08505) 서울특별시 금천구 가산디지털2로 123(가산동) 1215호 할드벤처센터2차		

자격취득현황

[1/1 pages] 총 9건이 검색되었습니다.

* 취득현황은 해당 기관에서 관리하고 있으며, 입력 시점에 따라 실제 수치와 차이가 있을 수 있습니다.
또한 미입력된 데이터가 존재할 수 있습니다.(해당기관에 문의 요청)

검정연도	자격등급	검정횟수	접수자수	응시자수	취득자수	합격률
2016	등급없음	6	3,222	3,006	2745	91.32
2015	등급없음	6	3,909	3,500	3181	90.89
2014	등급없음	4	4,139	3,668	3009	82.03
2013	등급없음	4	5,050	4,355	3758	86.29



자격관리·운영(발급)기관 정보

기관명	(사)한국서비스진흥협회	대표자	권영민
연락처	02-851-8166~7	이메일	koas@koas.or.kr
소재지	서울특별시 금천구 가산디지털 1로 142, 더스카이벨리 1018~1019호	홈페이지	www.koas.or.kr

<소비자 알림 사항>

- ①상기 “병원서비스코디네이터“ 자격포함 9개 자격은 자격기본법 규정
에 따라 등록된 민간자격으로, 국가로부터 인정받은 공인자격이 아
닙니다.
- ②민간자격 등록 및 공인 제도에 대한 상세내용은 민간자격정보서비스
(www.pqi.or.kr)의 ‘민간자격 소개’ 란을 참고하여 주십시오.



사단법인 한국서비스진흥협회 | (08505) 서울특별시 금천구 가산디지털2로 123
Tel : 02-851-8166~7 Fax : 02-851-8169
E-mail : koas@koas.or.kr Homepage : www.koas.or.kr