

# 글로벌정경대학 소비자학과



소비자학과는 시장경제가 생산자 중심에서 소비자 중심의 경제구조로 이행하면서 경제주체인 소비자에 대한 관심과 역할의 중요성이 강조됨에 따라 발전하게 되었다. 소비자학과는 다변화되는 경제 사회속에서 발생할 수 있는 소비자문제에 관심을 갖고 이를 적극적으로 해결하여 소비자주권 및 소비자복지 실현에 이바지함을 목적으로 한다.

소비자학은 다학제적이며, 실용적인 성격과 현실적인 주제들을 많이 다루는 학문으로 학문적 연구대상의 다양성 및 통합적 접근방법이 요구되는 학문분야이다.

소비자학과는 소비자의 선택행동을 분석대상으로 소비자의 합리적 의사결정과정과 소비자행동에 영향을 미치는 사회심리적 요인에 근거하여 소비생활을 효율적으로 향상시키고 소비자문제를 해결하는 역량을 향상시킬 수 있는 특화된 교육과정을 제공한다. 이를 통해 구체적으로 시장에서 소비자문제 해결을 위한 합리적 선택역량, 효율적 자원관리능력, 소비자 복지와 소비자 환경개선을 위한 제도 및 정책개발 역량 등을 키울 수 있다. 또한 소비자심리 및 행동분석 관련 교육과정을 통해 고객관리 및 경험설계, 소비자만족 및 상품개발 등의 분야에서 필요한 역량을 키울 수 있다.

소비자학과 관련 자격(인)증으로는 소비자전문상담사(국가공인), 소비자업무전문가 자격인증, AFPK, CFP, 신용상담사(국가공인), 소비자트렌드전문가 자격인증, 사회조사분석사(국가공인), 유통관리사(국가공인)가 있다.

글로벌정경대학

# 소비자 학과

## •교육목표

다학제적 융합시대에 걸맞는 창의적 문제해결 능력과 소비자역량을 갖춰 글로벌·지역사회발전에 기여할 수 있는 소비자정책 및 보호 분야, 소비자만족과 고객상담 분야, 금융소비자와 가계경제재무 분야, 소비자트렌드와 소비문화 분야의 실용적인 전문 인재 양성

## 트랙 소개

| 트랙                   | 주임교수       | 소개                                                        |
|----------------------|------------|-----------------------------------------------------------|
| 소비자보호<br>전문가         | 성영애        | 소비자주권 실현을 위해 소비자보호에 앞장설 수 있는 역량을 지닌 전문가 육성                |
| 고객관리·유통<br>전문가       | 이영애        | 소비자복지향상에 기여할 수 있는 고객관리 및 유통 분야 소비자전문가 육성                  |
| 가계경제·<br>재무설계 전문가    | 조혜진        | 금융시장 환경변화에 적절히 대응하고 금융실무역량을 갖춘 금융소비자 전문가 육성               |
| 소비문화트렌드·<br>조사분석 전문가 | 김종흥<br>김우혁 | 시장 환경의 변화에 따른 소비자의 니즈와 선호를 분석하고 미래 시장 환경을 예측할 수 있는 전문가 육성 |

## | 진로 |

- 소비자보호 전문가: 소비자정책 및 행정
- 고객관리·유통전문가: 소비자상담/ CS 및 마케팅, 유통
- 가계경제·재무설계전문가: 은행/보험사, 증권사, 농협 등 금융권
- 소비문화트렌드·조사분석 전문가: 마케팅, 유통, 조사분석, 기획



## | 자격증 |

- 소비자보호 전문가: 소비자업무전문가, 사회조사분석사
- 고객관리·유통전문가: 소비자전문상담사, 소비자업무전문가, 유통관리사
- 가계경제·재무설계전문가: AFPK, CFP, 소비자재무설계사, 신용상담사
- 소비문화트렌드·조사분석 전문가: 소비자트렌드전문가, 사회조사분석사, 유통관리사

## | 비교과 활동 |

- 공통: 현장실습, 관련기관, 견학, 공모전 참여

# 트랙 교과목

1학년

2학년

3학년

4학년

관련  
전공

석사  
박사

취업  
기업



소비자보호  
전문가



고객관리·유통  
전문가



가계경제·재무  
설계 전문가



소비문화트렌드·  
조사분석 전문가

|    |                  |                 |      |         |
|----|------------------|-----------------|------|---------|
| 공통 | 소비자와 시장, 소비자의사결정 |                 |      |         |
| 선택 | 소비자교육,<br>소비윤리   | 소비자유동,<br>고객서비스 | 가계경제 | 소비자유형분석 |

|    |                  |                    |                    |                                             |
|----|------------------|--------------------|--------------------|---------------------------------------------|
| 공통 | 소비자법과정책, 소비자정량조사 |                    |                    |                                             |
| 필수 |                  | 소비자상담              | 가계재무설계,<br>가계저축과투자 | 질적소비자조사                                     |
| 선택 | 지속가능소비론          | 상품머천다이징,<br>유통시장분석 | 금융교육론,<br>보험설계     | 소비문화와트렌드<br>분석, 소비자이슈,<br>소비자심리,<br>서비스시장분석 |

|    |         |                                  |                              |                                 |
|----|---------|----------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| 공통 | 소비자학세미나 |                                  |                              |                                 |
| 필수 |         |                                  | 행동재무학,<br>금융소비자론             | 소비자빅데이터분석                       |
| 선택 |         | 상품개발론,<br>매장관리,<br>고객관리,<br>소매경영 | 신용관리론,<br>가계재무상담,<br>은퇴및상속설계 | 온라인소비자행동<br>분석, 컨슈머서비스<br>디자인연구 |

|    |                         |                   |           |         |
|----|-------------------------|-------------------|-----------|---------|
| 공통 | 서비스측정및평가, 컨슈머인터랙션융합프로젝트 |                   |           |         |
| 선택 | 소비자안전                   | 글로벌 소싱,<br>창업시장분석 | 금융소비자행동분석 | 소비자광고심리 |

|     |                                          |                                                     |                                      |                           |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| 전공명 | 법학, 행정학,<br>사회복지                         | 경영학부, 무역학부                                          | 경영학부, 경제<br>무역학부                     | 경영학부, 산업경영<br>무역학부        |
| 과목명 | 환경법, 금융법<br>대사회와 행정<br>공공정책의 이해<br>소득분배론 | 소셜커머스과전자상<br>거래, 인터넷마케팅<br>e-biz개론, 유통관<br>리론, 물류개론 | 투자론, 금융기관론<br>미시경제학<br>보험개론<br>금융상품론 | 소비자행동분석<br>마케팅조사론<br>빅데이터 |

|     |  |         |           |                  |
|-----|--|---------|-----------|------------------|
| 전공명 |  | 고객관리·유통 | 가계경제·재무설계 | 소비문화트렌드·<br>조사분석 |
|-----|--|---------|-----------|------------------|

## 동문선배 취업기업



사넬, CJ올리브네트웍스, CJ오쇼핑, 오비맥주, 롯데시네마, 코리아나화장품, (주)정식  
품, 오비맥주(주), 롯데슈퍼, CJ올리브영, 롯데백화점, 신세계백화점, LG전자, EXR, 휴렛  
팩카드, 한국소비자연, 안산녹색소비자연대, 소비자연맹, 소비생활센터, 인천중소기  
업지원센터, 기업소비자전문가협회, 국민은행, 우리은행, 하나은행, 농협, IBK기업은  
행, 기업은행, 시티은행, KB투자증권, 대우증권, 우리투자증권, 메리츠화재, 신한, 건  
강보험심사평가원, 한국주택금융공사, 삼성생명보험, 삼성화재, 아이디어브릿지(자  
산운용, 현대커머셜(주), 로그인드, 영림임업(주), 영림화학, (주)마크로밀엠브레인, 소비  
자경제신문사, 스타에이전시, 시공인스토리, 서구건강가정지원센터, 나나스배당, AK  
PLAZA, 한살림(주), 에스와이에스리테일, 서울시 전자상거래센터 등



워크넷

## 학과별 주요 진출 현황·워크넷

### 주요진출분야

- 기업체 : 청소년상담기관, 사회복지관, 아동의류 및 책자, 놀이관련업체, 소비자관련단체, 일반시민단체, 리서치업체, 건축설계업체, 리모델링업체, 가전제품업체, 컴퓨터그래픽관련업체, 재무환경평가기관
- 학교 : 중·고등학교, 유치원, 어린이집
- 연구소 : 아동발달 및 교육개발연구소, 가족학관련연구소, 건설관련연구소, 디자인관련연구소, 주택관련연구소

### | 진출직업

- 보육교사 및 보육사, 사회복지사, 상담전문가, 유치원교사, 인테리어디자이너, 자연계열교수 등

※ 자료출처 : 고용노동부 워크넷 ([www.work.go.kr](http://www.work.go.kr)) → 직업진로 → 학과정보 → 소비자학과

## 학과별 주요 진출 현황·기업 및 직무

### 주요 진출 기업 및 직무 정보 안내

- (<http://job.shinsegae.com>) → 회사별 소개 → 신세계 → 직무소개
- 건강보험심사평가원(<http://hira.or.kr/>) → 알림 → 채용공고 → 직무설명자료
- 푸르니보육재단(<http://www.purunu.com/>) → 보육교사 → 역할
- 삼성재단어린이집(<http://www.samsungfoundation.org/>) → 삼성어린이집 → 소개



신세계 직무소개

### | 신세계 직무소개 - Retail Management(매장관리)

#### •[직무내용]

신세계백화점에서는 매장을 관리하는 담당자를 SM이라 부릅니다. SM은 Sales Manager 즉, 판매 관리자를 뜻합니다. 영업 현장에서 발생하는 모든 제반 사항들을 관리하는 사람이라고 생각하시면 되며 일반적으로 1명의 SM은 10개에서 많게는 20개 이상의 브랜드를 관리합니다. SM의 업무는 크게 '매출관리, 매장관리, 사원관리, 고객센터 관리'의 네 가지로 나뉘집니다. 매출관리는 말 그대로 SM이 담당하고 있는 브랜

드들의 일별/월별/연간 매출목표를 세우고 이에 따라 매출목표를 달성하기 위한 프로모션(시즌별 테마행사, 고객초대회, 이벤트홀 행사 등)을 기획하는 일입니다.

두 번째로 매장관리는 SM이 담당하고 있는 매장의 안전 관리 상태, 청결 상태 등을 철저히 점검하여 고객을 맞이할 수 있는 최상의 상태를 유지하는 일을 의미합니다. 세 번째는 사원관리 업무입니다. 1명의 SM이 담당하고 있는 매장에는 직영사원 뿐만 아니라 브랜드 별로 수많은 협력사원들이 근무합니다. 많은 사람들의 리더로서 사원들을 관리하고 이들에게 원활한 영업 환경을 제공하는 것 또한 SM의 역할입니다. 마지막은 고객서비스 관리 업무입니다.

백화점은 유통업인 동시에 서비스업입니다. 그런 만큼 백화점을 방문하시는 고객에 대한 서비스가 중요합니다. SM은 매장에서 직접 고객을 응대하고 우리 백화점을 찾아주시는 고객들에게 만족스러운 쇼핑을 제공할 수 있도록 고객서비스를 실천하고 있습니다. 혹자는 SM을 Super Man의 약자라 하기도 합니다. 그만큼 위에서 언급한 많은 일들을 척척 해결해 내는 역량이 필요하다고 볼 수 있습니다.

#### •[하루일과]

보통 아침에 출근하면 팀장님과 팀 내 다른 장르 SM들과 함께 그날의 특이사항에 대해 간단히 회의합니다. 회의 후에는 전 사원이 오픈 전에 함께 매장을 돌며 매장은 고객을 맞이할 최상의 상태를 유지하고 있는지, 브랜드 별로 상품 입고는 원활히 이루어지고 있는지, 사원들은 고객을 맞이할 준비가 되었는지 등을 확인합니다. 매장을 돈 후 오픈 30분 전 특정 요일엔 SM별로 브랜드 협력사원들과 함께 간단히 아침조회를 진행합니다. 아침조회 시에는 간단한 정보 공유사항과 서비스 공감회 등을 진행하며 무엇보다 협력사원들과 함께 웃으면서 아침을 시작할 수 있도록 즐거운 시간을 보냅니다. 점포 오픈과 함께 매장에서 오픈 인사를 마치면 오전 중에는 간단한 서류작업이나 신규사원 면담 등을 진행합니다. 오후가 되면 대부분의 시간을 영업 현장에서 근무하면서 고객 서비스에 만전을 기하고, 오후 현장근무를 진행하여 다시 한 번 매장을 체크합니다. 브랜드별 영업담당자 방문 시 프로모션 관련 회의 및 상담 등을 진행하다 보면 금방 하루가 지나갑니다. 폐점 음악과 함께 폐점인사를 마치고 나면 간단히 매장을 점검한 후 하루 일과를 마칩니다.



삼성재단 어린이집  
직무소개

## | IBK 기업은행 직무소개 - 개인금융

### •[직무내용]

#### - 개인고객영업

수시입출금식예금, 정기예적금, 출납, 자동화기기, 계산, 어음교환, 판매 및 수납대행, 방카슈랑스 업무 등 개인영업의 전반에 대한 업무를 담당합니다. 카드 및 가계 대출 업무를 처리하며 사후관리를 담당합니다. 창구거래와 상품 마케팅활동 등을 수행하고, 고객관리와 부수업무 및 수명사항을 담당합니다.

#### - 개인영업기획

개인고객업무 전반에 관한 사항을 기획하고 조정합니다. 개인고객관련 각종제도, 수신 및 가계대출 대·내외 규정, 사후관리, 금융실명제, 주택 청약업무, 금리, 수수료, 방카슈랑스 업무, 판매 및 수납대행에 관한 업무를 기획하고 개선하고 관리하는 업무를 담당합니다.

#### - 개인마케팅

마케팅 전략을 수립하여 추진하고 집중마케팅 전개, 프로모션 추진, 개인고객팀 평가에 관한 업무를 기획하고 개선합니다. 각종 마케팅 정보자료 제공 등 영업점 마케팅 업무를 체계적이고 효율적으로 추진합니다.

#### - CS(고객만족)

CS기획 및 평가업무를 수행하고, CS교육자료를 개발 및 보급하여 CS수준 향상을 도모하며, 효율적인 고객의 소리 관리로 내외부 고객 만족도 향상을 도모합니다.

직원 교육을 통한 CS의식 강화를 위해 고객응대, 전화응대 기법에 대한 교육을 실시하며 각종 CS교육 자료를 개발 및 보급하는 등 제반 활동을 담당합니다.

#### - 고객상담

다양한 채널을 통하여 동일한 금융 서비스를 받을 수 있도록 상담원 상담 능력 향상, 효율적인 인력운영을 통한 생산성 향상 및 수익성 재고, 영업점 직원의 업무경감을 위해 각종 업무를 상담합니다. 전화집중, 텔레뱅킹, 일반TM, 카드TM 등 IBK 고객센터 업무 전반에 대한 지원 업무를 수행하여 대고객 서비스의 질적·양적 향상을 위한 영업점 업무를 상담합니다.



NCS 직무소개

## 주요 진출 분야 : NCS

### 👤 NCS 관련 직무

- 국가직무능력표준([www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)) → NCS 및 학습모듈검색 → 분야별 검색 → 02. 경영, 회계, 사무
- 02. 경영, 회계, 사무 → 01. 기획사무 → 03. 마케팅 → 02. 고객관리
- 02. 경영, 회계, 사무 → 03. 재무·회계 → 01. 재무 → 02. 자금
- 07. 사회복지·종교 → 03. 보육 → 01. 보육 → 01. 보육

### | NCS 직무명 : 고객관리

#### • 직무 정의

고객관리란 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 일이다.

#### • 능력단위

- ① 고객관리 계획수립
- ② 고객 데이터 관리
- ③ 고객분석
- ④ 고객관리 실행
- ⑤ 고객지원
- ⑥ 고객 필요정보 제공
- ⑦ 성과평가
- ⑧ 비정형 데이터 관리



## | NCS 직무명 : 자금

### •직무 정의

자금은 예산계획에 따라 기업의 영업, 투자, 재무 활동을 수행할 수 있도록 필요 자금의 계획 수립, 조달, 운용을 하고 발생 가능한 위험 관리 및 성과를 평가하는 일이다.

### •능력단위

- ① 자금계획 수립 ② 자금조달 준비 ③ 자금조달
- ④ 자금운용 ⑤ 자금정보제공 ⑥ 재무위험관리
- ⑦ 성과 분석

## | NCS 직무명 : 보육

### •직무 정의

영유아를 보호하고 관찰하여 이를 바탕으로 놀이 활동을 기획하고 영유아 발달을 촉진하는 보육업무를 수행하며, 어린이집 · 부모 · 지역사회 등의 인적 · 물적 네트워크를 파악하여 협력을 이끌고 지원하는 활동을 하는 일련의 직무를 수행

### •능력단위

- ① 어린이집 운영방침 수립 ② 어린이집 보육계획 수립 ③ 어린이집 환경구성
- ④ 어린이집 환경관리 ⑤ 보육활동 운영 ⑥ 생활지도
- ⑦ 놀이지도 ⑧ 신체활동지도 ⑨ 음률활동지도
- ⑩ 미술활동지도 ⑪ 언어활동지도 ⑫ 수 · 조작활동지도
- ⑬ 과학활동지도 ⑭ 건강지도 ⑮ 안전지도
- ⑯ 영양지도 ⑰ 영유아 관찰 및 평가 ⑱ 보육과정 및 운영 평가
- ⑲ 발달지원 및 상담 ⑳ 장애아 발달지원 ㉑ 가정과의 협력
- ㉒ 지역사회와의 협력 ㉓ 보육운영 관리 ㉔ 보육실습 지도
- ㉕ 보육연구