

【NCS기반 채용 직무기술서: 상담·조사직(전화상담)】

한국고용정보원(KEIS)		※ 채용직무와 관련된 NCS 모듈(www.ncs.go.kr)을 일부 선정하여 작성되었으며, 향후 NCS 개발동향과 주요 사업 변경 등 내·외부 상황에 따라 수정될 수 있습니다.		
채용분야	상담·조사직(전화상담)			
분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02.경영·회계·사무	01.기획사무	03.마케팅	02.고객관리
		02.총무·인사	03.일반사무	02.사무행정
주요사업	○ (고용정보의 생산과 분석·제공) ○ (진로지도 및 직업정보 제공) ○ (고용서비스 선진화 지원) ○ (국가고용정보망 운영)			
직무수행 내용	○ 기관에서 운영하는 시스템 및 사이트에 대한 이용 방법 안내, 기관의 사업관련 답변, 담당자 안내 연결, 기관의 정보(인사, 조직, 부대시설 이용 등)관련 내용 안내, 기관 주관행사/세미나/사업설명회 등 안내, 기타 대외 고객민원 대응 지원, 콜넷 상담관리 프로그램 운영, 원활한 대·내외 상담서비스 제공을 위한 시스템 관리 지원 ○ 일일 콜 정리 및 관련 데이터 통계 DB 구축지원, 통계자료 기반 콜수/응답률/특이사항 등 분석결과를 활용한 일일 업무보고서 작성			
능력단위	○ (고객 필요정보 제공) 고객의 정보요구에 대응하기 위하여 필요 정보를 산출하고, 경로별로 정보를 제공하며 관리하는 능력 ○ (비정형 데이터관리) 고객관리를 위해 자료를 수집하는 과정에서 형태를 미리 예측하고 자료를 수집, 분석하는 능력 ○ (고객분석과 데이터관리) 효과적인 고객관리 업무를 수행하기 위하여 고객을 특성별로 분류하고 고객의 데이터를 수집, 정제, 유지하여 대상 고객을 확장하는 능력 ○ (고객지원과 고객관리 실행) 고객의 요구를 만족시키고 호감도를 높이기 위하여 유형별로 분류하고 유형별 대응방안을 수립 및 실행하며 고객의 요구사항의 파악, 대응, 지원업무를 수행하고 고객요구사항 이력을 관리할 수 있는 능력 ○ (문서작성) 부서 내외부에서 요청된 문서를 작성하기 위하여 내용을 계획하고 자료를 조사, 정리, 편집하여 목적에 맞는 문서를 완성하는 능력 ○ (자료관리) 업무와 관련된 자료를 수집, 분석하고 안전하게 관리하여 관련 부서에 제공함으로써 업무에 활용하게 하는 능력 ○ (사무자동화 프로그램 활용) 사무행정 처리에 수반되는 워드프로세서, 스프레드시트, 데이터베이스, 프레젠테이션 프로그램을 활용하여 사무문서 작성 업무를 수행하는 능력			
필요지식	○ (고객 필요정보 제공) 자사와 경쟁사 상품지식, 조직의 고객데이터 관리방법, 소비자 행동과 성향, 경로별 고객 반응 측정 ○ (비정형 데이터관리) 비정형 데이터 활용 관련 지식, 데이터 수집 활용 기술 관련 지식 ○ (고객분석과 데이터관리) 고객관계 관리 방법 ○ (고객지원과 고객관리 실행) 고객응대매뉴얼 작성법, 고객 심리관련 지식, 고객요구분석방법, 자사 제품관련 지식 ○ (문서작성) 문서작성 절차, 회사 내부 업무 처리절차, 문서양식과 유형 ○ (자료관리) 부서의 업무분장, 다양한 자료 수집도구의 특성, 자료의 특성 ○ (사무자동화 프로그램 활용) 워드프로세서 프로그램 특성, PC운영체제의 기본기능, 문서 작성 규칙			

필요기술	○ (고객 필요정보 제공) 자사와 경쟁사 상품 비교분석 능력, 고객 프로파일링 기법, 고객에 맞게 자료를 가공하는 능력, 타부서와의 의사소통능력 ○ (비정형 데이터관리) 데이터 분석 목적에 맞는 정보수집 기술, 데이터유형에 따른 적절한 기술 선택, 비정형데이터 처리능력 ○ (고객분석과 데이터관리) 고객관계 관리 기술, 통계프로그램 활용 기술, 스프레드시트 활용능력 ○ (고객지원과 고객관리 실행) 문제상황 분석기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술 ○ (문서작성) 요구사항 분석 능력, 일정계획 수립 능력, 명확하게 표현할 수 있는 디자인 능력, 자료검색 능력, 매체 활용 능력 ○ (자료관리) 자료 수집, 저장 능력, 데이터베이스 관리능력 ○ (사무자동화 프로그램 활용) 워드프로세서 프로그램의 편집능력, 표, 개체 차트 활용능력
수행태도	○ (고객 필요정보 제공) 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용태도, 타부서와의 협업적 태도, 고객에게 제공하는 상품을 정확히 파악하는 분석적 태도 ○ (비정형 데이터관리) 활용 가능한 비정형 데이터 도출을 하고자하는 적극적 자세, 고객관리에 비정형 데이터 활용을 위한 분석적 자세, 데이터베이스에 대한 보안 의식 ○ (고객분석과 데이터관리) 내외부 부서 요청에 대한 적극적인 수용, 고객의 특성을 적극적으로 파악하려는 의지 ○ (고객지원과 고객관리 실행) 신속하고 정확한 업무처리 자세, 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 온/오프라인 신속처리 자세, 문제상황을 적극적으로 해결하고자하는 주인의식, 적극적 대응하고자 하는 책임감, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세 ○ (문서작성) 요청내용의 적극적 경청하는 태도, 성실성, 일정계획 준수, 적극적 정보수용 의지 ○ (자료관리) 업무특성 파악 노력, 자료의 중요성 인식 노력 ○ (사무자동화 프로그램 활용) 업무처리규정 준수, 문서작성절차 지침준수, 정확한 업무처리 태도
직업기초능력	○ 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력

【NCS기반 채용 직무기술서: 시설기능직(미화)】

한국고용정보원(KEIS)	※ 채용직무와 관련된 NCS 모듈(www.ncs.go.kr)을 일부 선정하여 작성되었으며, 향후 NCS 개발동향과 주요 사업 변경 등 내·외부 상황에 따라 수정될 수 있습니다.			
채용분야	시설기능직(미화)			
분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	11.경비·청소	02.청소	01.청소	01.환경미화
주요사업	○ (고용정보의 생산과 분석·제공) ○ (진로지도 및 직업정보 제공) ○ (고용서비스 선진화 지원) ○ (국가고용정보망 운영)			
직무 수행내용	○ 건축·시설물의 청결유지, 마감재의 내구년한 증대, 쾌적한 환경 조성, 보건위생 수준 향상을 위하여 청소 계획수립, 청소 활동, 성과 측정과 평가, 사후관리 등의 활동을 수행하는 업무			
능력단위	○ 청소현장 현황파악, 청소계획수립, 청소활동수행, 비상상황 대비 대응, 청소품질검증, 청소장비운용, 청소약품운용, 청소활동사후관리			
필요지식	○ 이해관계자의 개념, 대응방안 수립절차, 안전관리 관련 법규 관련 지식, 산업안전보건 관련 법규에 대한 지식, 안전관리 매뉴얼에 대한 이해, 유해물질 관련 지식, 자연재해 안전사고에 대한 사례, 안전 위험요소에 대한 지식, 안전사고 사전&사후 대책에 대한 지식, 관련기관 정보, 안전교육훈련에 대한 지식, 재해에 관한 지식, 법정 감염병에 대한 지식			
필요기술	○ 커뮤니케이션 스킬, 주의점별 대응방법, 환경 저해요인 분석기법, 작업장 안전관리 능력, 유해 및 위험 인지능력, 안전교육&훈련 능력, 시설물 안전관리 능력, 장비성능 분석능력, 판단력			
수행태도	○ 고객지향적 사고, 적극적인 경청자세, 긍정적 사고, 치밀함, 신중한 자세, 주도적인 업무처리, 협력적 관계유지 태도, 안전사항을 준수하려는 노력, 위험요인을 사전에 제거하려는 노력, 유비무환의 철저한 대비 자세, 안전장비 착용 자세, 인명중시 사고, 위험요인을 사전에 제거하려는 노력, 작은 상태 변화를 간과하지 않는 집중력, 현장지원 마인드, 정확성, 객관적 사고, 안전의식, 성실성, 협력적 사고, 현장 마인드, 상호이해관계 존중의 자세			
직업기초 능력	○ 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 기술능력			