

【NCS기반 채용 직무기술서: 시설기능직(안내)】

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(안내)			
분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02.경영·회계·사무	01.기획사무	03.마케팅	02.고객관리
		02.총무·인사	03.일반사무	02.사무행정
	11.경비·청소	01.경비	01.경비·경호	01.보안
주요사업	○ (고용정보의 생산과 분석·제공) ○ (진로지도 및 직업정보 제공) ○ (고용서비스 선진화 지원) ○ (국가고용정보망 운영)			
직무수행 내용	○ 청사 외부 방문고객 응대 및 안내, 경비원과 협업체계 구축하여 적절한 민원 대응 ○ 방문객 출입증 관리 및 출입대장 기록유지 ○ 민원인 불편사항 접수 처리 ○ 업무용 차량 열쇠 관리 등			
능력단위	○ (고객 필요정보 제공) 고객의 정보요구에 대응하기 위하여 필요 정보를 산출하고, 경로별로 정보를 제공하며 관리하는 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 ○ (출입통제) 설정된 경비구역에 대한 인력, 차량, 물건, 정보 등의 출입통제를 통해 발생 가능한 각종 위해를 예방하고 발생한 위해에 적절히 대응함으로써 대상시설의 재산적 이익과 구성원의 생명과 신체안전을 보호하는 능력			
필요지식	○ (고객 필요정보 제공) 자사와 경쟁사 상품지식, 조직의 고객데이터 관리방법, 소비자 행동과 성향, 경로별 고객 반응 측정 ○ (고객지원과 고객관리 실행) 고객응대매뉴얼 작성법, 고객 심리관련 지식, 고객요구분석방법, 자사 제품 관련 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 ○ (출입통제) 출입고객의 유형 및 성향에 대한 이해, 고객행태에 대한 지식, 고객심리에 대한 이해, 질문검색요령, 의전업무의 이해			

필요기술	○ (고객 필요정보 제공) 자사와 경쟁사 상품 비교분석 능력, 고객 프로파일링 기법, 고객에 맞게 자료를 가공하는 능력, 타부서와의 의사소통능력 ○ (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 ○ (출입통제) 출입고객의 유형화 이해능력, 고객심리 파악능력, 의전수행능력, 질문검색능력
수행태도	○ (고객 필요정보 제공) 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용태도, 타부서와의 협업적 태도, 고객에게 제공하는 상품을 정확히 파악하는 분석적 태도 ○ (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 ○ (출입통제) 고객지향적 태도, 친절한 태도, 냉철한 판단력, 신속정확하게 대처하는 자세
직업기초능력	○ 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력