

[NCS기반 채용 직무 설명자료 : 서무]

채용 분야	정책	분류 체계	대분류	02.경영·회계·사무	
			중분류	02.총무·인사	
			소분류	03.일반사무	
			세분류	02.사무행정	
요구 능력 단위	능력단위		직무코드	능력단위	직무코드
	문서작성		0202030201	문서관리	0202030202
	회의운영·지원		0202030206	사무행정 업무관리	0202030207
	<참고 사이트> ▪ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색 → 관련 능력단위 직무코드 검색				
직무 수행 내용	▪ 사무·행정 회계처리 등 행정지원 업무 등				
필요 지식	• 문서양식과 유형 / 문서유형의 특성 / 문서의 체계 / 문서작성 규칙 및 절차 / 문서작성의 목적 / 보고 절차 / 부서의 업무분장 내용 / 업무용 프로그램 특성 / 자료 분류를 위한 기준개발 지식 / 자료정리 분류 / 회사 내부 업무 처리 절차 / 정보를 비교·조사할 수 있는 기술적 지식 • 문서관리 규정 / 문서분류 방법 / 문서폐기 규정 / 보안규정 / 업무처리규정 / 전자문서시스템 사용자 매뉴얼 / 조직도 이해 • 회의물품과 장비종류 / 회의보고서 작성 지침 / 회의 안내 방법 / 회의 유형·운영방법 / 회의실 배치도 / 회의 진행에 필요한 자료 종류 / 회의운영방법 • 공지문서 종류와 기준 / 근태·출장·교육과 관련된 회사규정 / 기본회계지식 / 부서 내의 업무 프로세스 / 부서 업무분장 내용 / 사내 연락망 사용 요령 / 사무기기 운용 매뉴얼 / 업무규정 / 업무전달프로세스 / 업무처리 지침 / 예산편성에 관한 지식 / 온·오프라인 업무 접수·회신·공지 요령				
필요 기술	• 매체 사용·활용 능력 / 문서편집 능력 / 분류된 자료의 시사점 도출 능력 / 업무용 프로그램 활용 능력 / 요구사항 분석 능력 / 일정계획 수립 능력 / 일정관리 능력 / 자료검색 능력 / 수정된 내용을 신속하게 반영하는 능력 • 문서 정리 능력 / 문서대장 기록능력 / 문서배포 능력 / 문서분류 능력 / 문서편철 능력 / 문서폐기 능력 / 서류함 정리능력 / 전자문서시스템 활용 기술 • 사무기기 활용능력 / 자료보존능력 / 회의 안내 능력 / 회의 참석자 확인 능력 / 회의운영 계획 능력 / 회의에 사용되는 물품·장비·자료 활용능력 / 회의주최자에게 보고하는 능력 • 사무기기 사용·활용 능력 / 업무처리 및 파악 능력 / 업무결과 확인능력 / 업무용 프로그램 활용능력 / 의견조율 능력 / 인트라넷 사용·활용 능력 / 회계시스템 사용 능력				
직무 수행 태도	• 꼼꼼함·성실성 / 문서보고 일정계획 준수 노력 / 자료분석 자세 / 적극적 경청하는 태도 / 자료의 객관성 유지 / 적극적 정보수용 의지 / 주의깊은 관찰 • 구성원들에 대한 배려 / 문서보안 준수 / 업무규정 준수 / 주의깊은 관찰력 • 회의 근거서류 작성의 사실성을 유지하려는 태도 / 회의 목적을 파악하려는 자세 / 적극적 문제해결 태도 / 회의 참석자와의 원활한 커뮤니케이션 하려는 노력 / 회의참석자의 요청을 적극적으로 수용하려는 자세 • 고객지향 의지 / 구성원 지원의지 / 협력적 태도 / 계획하고 준비하는 태도 / 부서원과의 팀웍 지향 / 업무협조 태도 / 일정 공유 자세 / 정확한 업무처리 태도 / 회사규정을 준수하는 태도				
직업 기초 능력	▪ 의사소통능력, 정보능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리				

※ 필요지식/필요기술/직무수행태도 및 직업기초능력은 한국산업인력공단에서 공개한 NCS(국가직무능력표준)에 따라 분류한 것임

[NCS기반 채용 직무 설명자료 : 118민원,ICT민원,원격점검]

채용 분야	정책	분류 체계	대분류	10.영업판매	02.경영·회계·사무	
			중분류	01.영업	01.기획사무	02.총무·인사
			소분류	01.일반·해외영업	03.마케팅	03.일반사무
			세분류	01.일반영업	02.고객관리	02.사무행정
요구 능력 단위	능력단위		직무코드	능력단위		직무코드
	영업 고객상담		1001010104	고객 필요정보 제공		0201030206
	사무행정 업무관리		0202030207	-		-
	<참고 사이트> ▪ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색 → 관련 능력단위 직무코드 검색					
직무 수행 내용	▪ 118 민원 접수(전화 및 온라인 민원센터 업무수행) 등 ▪ 전자거래 및 온라인 광고에 대한 민원 접수 등 ▪ PC 원격점검, 보호나라 홈페이지 웹 상담 등					
필요 지식	• 생산성 향상 이론 / 상품특성과 고객니즈 / 소비자 행동과 성향 / 마케팅 커뮤니케이션 전략 / 경로별 고객반응 측정 / 직제 규정 / 부서 업무분장 내용 / 사내 연락망 사용 요령 / 온·오프라인 업무 접수 요령					
필요 기술	• 업무파악능력 / 인트라넷 아용 기술 / 고객반응정보 분석 능력 / 정보항목 조정 능력 / 타 부서와의 의사소통능력 / 주변에서 중심으로 좁혀가는 대화기술 / 순발력 있는 설득기술 / 요약과 정리					
직무 수행 태도	• 경청 자세 / 수용적 자세 / 목적인 바를 성취하려는 진취적 자세 / 타 부서와 협업적 태도 / 고객이 필요로 하는 정보를 도출하기 위한 적극적 수용 태도 / 고객의 반응에 대해 편견없이 대하는 개관적 태도 / 고객 정보를 철저히 관리하려는 책임감 / 최적의 경로를 선택하고자 하는 분석적 태도					
직업 기초 능력	▪ 의사소통능력, 정보능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리					

※ 필요지식/필요기술/직무수행태도 및 직업기초능력은 한국산업인력공단에서 공개한 NCS(국가직무능력표준)에 따라 분류한 것임