

※ 직무기술서는 한국고용정보원의 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.

## 【NCS기반 채용 직무기술서: 경영·회계·사무】

한국고용정보원(KEIS)					
채용 분야	경영·사무, 사업지원				
분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류	
분류 체계	02.경영·회계·사무	01.기획사무	01.경영기획	01.경영기획	
			02.홍보·광고	01.기업홍보	
		02.총무·인사	01.총무	01.총무	01.총무
				03.비상계획	03.비상계획
			02.인사·조직	01.인사	01.인사
		03.재무회계	02.회계	02.회계	02.노무관리
				02.회계	02.사무행정
		03.일반사무	02.사무행정	02.사무행정	02.사무행정
04.생산품질관리	01.생산관리	01.생산관리	01.회계감사		
01.구매조달	01.구매조달	01.구매조달	01.구매조달		
KEIS 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(일자리 매칭)</b> 일자리포털(워크넷) 운영, 고용복지+센터 모니터링, 고용복지+센터 발전지원, 고용서비스 품질관리 등 공공고용서비스 전반에 대한 운영 및 지원 관리</li> <li>○ <b>(미래 일자리 준비)</b> 중장기 인력수급 전망, 미래직업연구 및 직업정보 제공, 진로·경력 개발 지원</li> <li>○ <b>(일자리 정책 효과성 제고)</b> 일자리사업 평가, 지역일자리 창출 지원, 노동시장 조사·분석, 청년고용 지원</li> <li>○ <b>(국가고용정보망 운영)</b> 국가일자리정보 플랫폼 구축, 고용행정전산망 운영, 개인정보보호 및 정보보안 강화</li> </ul>				
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(경영기획)</b> 경영목표를 효과적으로 달성하기 위한 전략을 수립하고 최적의 자원을 효율적으로 배분하도록 경영진의 의사결정을 체계적으로 지원</li> <li>○ <b>(기업홍보)</b> 기업의 위기 상황에 대응하고 긍정적 이미지를 제고하기 위하여 전략과 계획의 수립, 온·오프라인 채널을 이용한 활동의 수행, 효과 측정과 피드백 등을 수행</li> <li>○ <b>(총무)</b> 조직의 경영목표를 달성하기 위하여 자산의 효율적인 관리, 임직원에 대한 원활한 업무지원 및 복지지원, 대·내외적인 회사의 품격 유지를 위한 제반 업무를 수행</li> <li>○ <b>(비상계획)</b> 전·평시 예상되는 각종 위협으로부터 국가 및 소속 기관을 안전하게 보호하기 위하여 전시를 대비한 계획, 준비, 훈련을 실시하고 평시 재난·위기·보안·민방위·안전관리 관련 업무를 수행</li> <li>○ <b>(인사)</b> 조직의 목표 달성을 위해 인적 자원을 효율적으로 활용하고 육성하기 위하여 직무 조사 및 직무 분석을 통해 채용, 배치, 육성, 평가, 보상, 승진, 퇴직 등의 제반 사항을 담당하며, 조직의 인사제도를 개선 및 운영하는 업무를 수행</li> <li>○ <b>(노무관리)</b> 사용자와 근로자(노동조합)간의 협력적 노사관계구축을 위한 경영활동으로 노사관계 계획, 단체교섭, 노동쟁의 대응, 노사협의회 운영, 근로자 고충처리, 노사관계 개선 등을 수행</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(사무행정)</b> 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리운용 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리</li> <li>○ <b>(회계감사)</b> 기업 및 조직 내·외부에 있는 의사결정자들이 효율적인 의사결정을 할 수 있도록 유용한 정보를 제공하며, 제공된 회계정보의 적정성을 파악</li> <li>○ <b>(구매조달)</b> 조직의 경영에 필요한 자재, 장비, 장치를 조달하기 위해 구매전략 수립, 구매계약의 체결, 구매 협력사 관리, 구매품 품질, 납기, 원가 관리를 수행</li> </ul>
<p style="text-align: center;">능력 단위</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(경영기획)</b> 06.예산 관리, 07.경영실적 분석</li> <li>○ <b>(기업홍보)</b> 03.온라인PR, 05.언론 홍보</li> <li>○ <b>(총무)</b> 02.행사지원관리, 04.비품관리, 06.용역관리, 08.총무문서관리</li> <li>○ <b>(비상기획)</b> 07.보안관리, 08.위기관리</li> <li>○ <b>(인사)</b> 01.인사기획, 03.인력채용, 04.인력이동관리, 05.인사평가, 07.교육훈련 운영, 09.급여지급, 10.복리후생 관리</li> <li>○ <b>(노무관리)</b> 07.노사협의회 운영, 09.노사관계 개선</li> <li>○ <b>(사무행정)</b> 01.문서작성, 02.문서관리, 04.회의 운영지원</li> <li>○ <b>(회계감사)</b> 01.전표관리, 02.자금관리, 04.결산관리</li> <li>○ <b>(구매조달)</b> 04.발주관리, 09.구매 계약</li> </ul>
<p style="text-align: center;">필요 지식</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(경영기획)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산계획 수립원칙에 대한 지식, 손익예산관리에 대한 지식, 재정회계법에 대한 지식, 예산 편성 지침에 관한 지침, 국제회계기준에 대한 기준, 원가관리 개념에 대한 지식, 기업 연간목표에 대한 지식, 경영 프로세스에 대한 지식, 경영 전략과 사업 핵심 활동에 대한 지식, 경영 정보 시스템에 대한 지식, 기업 가치 평가 지표에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ <b>(기업홍보)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 목표의 요건에 대한 지식, 계획서 구성요서에 대한 지식, 성과지표 요소에 대한 지식, 온라인 PR 정책에 대한 지식, 콘텐츠 구성요소에 대한 지식, 저작권법에 대한 지식, 프로그램 보호법에 대한 지식, 홈페이지 운영 방법에 대한 지식, 개인정보 보호정책에 대한 지식, 분석기법에 대한 지식, 홍보방법에 대한 지식, 계획서에 대한 지식, 언론의 종류별 특성에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ <b>(총무)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행사 기획 및 운영에 대한 지식, 체크리스트 작성에 대한 지식, 음향 및 영상 기기 조작에 대한 지식, 위기사항 대응 매뉴얼에 대한 지식, 설문지 작성에 대한 지식, 통계분석에 대한 지식, 업체정보 분석에 대한 지식, 자체 구매규정에 대한 지식, 비품관리 규정에 대한 지식, 회계규정에 대한 지식, 사내하도급법에 대한 지식, 파견근로자보호 등에 관한 법률에 대한 지식, 단체 협약에 대한 지식, 사내 인력관리 제반 규정에 대한 지식, 평가방법론에 대한 지식, 문서관리 프로세스에 대한 지식, 문서작성법에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ <b>(비상기획)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보안업무 관련 법규 및 지침에 대한 지식, 보안환경 분석 방법에 대한 지식, 기획 방법에 대한 지식, 위기관리 지침에 대한 지식, 재난 및 안전관리기본법, 자연재해대책법, 민방위기본법, 통합방위법, 비상대비 자원관리법, 소방법, 위기관리 대응훈련 평가 방법에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ <b>(인사)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략적 인적자원관리, 인사전략 환경 분석법, 관리회계, 직무분석, 인사규정, 근로기준법, 중장기 사업전략 수립 방법, 채용기법, 노동법, 조직의 이해, 취업 규칙, 중장기 인력 운영 방안, 수립, 주요 성과지표에 대한 이해, 인력배치 원칙에 대한 지식, 경력관리에 대한 지식, 교육평가 방법에 대한 지식, 임금관리에 대한 지식, 소득세법에 대한 지식, 4대 보험 관리법에 대한 지식, 사내 급여 및 복무규정에 대한 지식, 단체</li> </ul> </li> </ul>

	<p>협약에 대한 지식, 연말정산에 대한 지식, 복리후생 제도 설계 및 운영에 대한 지식, 전자인사관리 시스템 운용에 대한 지식</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (노무관리) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률에 대한 지식, 노사협의회 규정사례에 대한 지식, 노사협의회 운영규정, 취업규칙, 회의 운영기법, 설득기법, 조직행동론, 노사문화 구축 방안에 대한 지식, 노사관계 개선 활동의 종류와 사례에 대한 지식, 노동법, 근로계약서 작성법, 단체협약에 대한 지식, 고충처리 관련 규정, 고충처리 방법에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ (사무행정) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부서의 업무분장 내용에 대한 지식, 문서작성 절차, 회사 내부 업무 처리 절차, 문서 양식과 유형, 문서의 체계, 자료 정리 분류, 문서작성의 목적, 업무용 프로그램의 특성, 보고절차, 문서관리규정, 업무처리규정, 조직도 이해, 보안규정, 문서폐기규정, 전자문서시스템 사용자 매뉴얼, 물품 및 장비 운영 매뉴얼, 회의운영 규정, 회의 보고서 작성 지침</li> </ul> </li> <li>○ (회계감사) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회계상 거래와 일상생활에서의 거래를 구분하는 지식, 교환거래, 손익거래, 혼합거래, 거래의 이중성, 입금·출금·대체전표에 대한 지식, 증빙서류의 종류, 증빙서류 관리 관련 규정에 대한 지식, 수신, 여신 관련 법률, 법인카드 관련 금융거래 매뉴얼, 법인카드 관리대장 작성 방법, 어음법, 수표법, 예금자보호법에 대한 지식, 기업실무에 적용되는 회계 관련 규정, 계정과목에 대한 지식, 원가흐름에 대한 지식, 발생주의에 대한 이해</li> </ul> </li> <li>○ (구매조달) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 구입품 기술 지식, 자재 관련 업계 동향, 발주 시점 관리 및 자재 표준화, 발주 방법, 구매품의 특성, 생산관리 프로세스, 협력사 관리 개념 및 프로세스, 재무제표 기초 지식, 구매원가 기초 지식, 협상 프로세스, 계약 프로세스, 계약서 구성체계에 대한 지식, 구매 계약 관련 법규에 대한 지식, 협력사 등록 절차</li> </ul> </li> </ul>
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (경영기획) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 편성기준 관련 규정작성 기술, 예상 손익 산출 기술, 회계 계정·세목 분류 기술, 기획서 작성 기술, 부서별 소요예산 분류 기술, 우선순위 설정 기술, 예산관리 적용 기술, 차년도 예산관리 산출 기술, 회의 기획·진행 기술, 문서작성 기술, 경영실적 점검 주기 최적화 기술, 경영 정보 시스템 활용 기술, 스프레드시트 프로그램 활용 기술</li> </ul> </li> <li>○ (기업홍보) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획기술, 콘셉트 설정 기술, 성과지표 개발 기술, 예산편성 기술, 일정 수립 기술, 콘텐츠 제작 및 관리 기술, 고객관리 기술, 키워드 도출 기술, 분석 기술, DB관리 기술, 그래픽 툴 사용 기술, 개선안 도출 기술, 분석 평가 기술, 매체 선택 기술, 홍보방법 선택 기술, 협상 교섭 기술</li> </ul> </li> <li>○ (총무) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행사 진행기술, 행사 운영기술, 시나리오 작성기술, 음향 및 영상기기 조작 기술, 통계분석 기술, 물가정보검색 기술, 협상기술, 대인관계 기술, 시장조사 분석기술, 전산시스템 활용 기술, 장부정리기술, 문서작성기술, 컴퓨터 활용기술</li> </ul> </li> <li>○ (비상기획) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사소통 기술, 문서작성 기술, 성과분석 기술, 문제도출 기술, 사례분석 기술, 위기 대비 업무수행계획 수립 기술, 분석 및 종합 기술, 매뉴얼 작성 기술, 훈련 통제 기술</li> </ul> </li> <li>○ (인사) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경분석 기술, 중장기 사업 전략 분석 기술, 문서작성 기술, 인력수요예측기술, 스프레드시트 기술, 커뮤니케이션기술, 직무분석기술, 동기부여기술, 조직 인력운영 기술, 인건비 분석 기술, 평가결과 분석 기술, 성과관리지표 설계 기술, 컴퓨터 활용 기술, 교육운영 기술, 전사적 자원관리시스템 활용 기술, 전자인사관리시스템 운용기술</li> </ul> </li> <li>○ (노무관리) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문서작성 기술, 의사소통 기술, 회의운영기술, 협상기술, 협력적 노사관계 구축 컨설팅</li> </ul> </li> </ul>

	<p>기술, 근로계약서 작성기술, 취업규칙 작성 기술, 관계관리 기술, 상담기술, 조정기술</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(사무행정)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요구사항 분석기술, 일정계획 수립 기술, 일정 관리 기술, 자료검색 기술, 매체 활용 기술, 업무용 프로그램 활용 기술, 문서편집 기술, 문서 분류 기술, 문서정리기술, 전자문서시스템 활용 기술, 회의운영 기술, 회의록 작성 기술, 사무기기 활용 기술, 추가 요청 사항 대처 기술</li> </ul> </li> <li>○ <b>(회계감사)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 거래 결합관계 구분 기술, 다양한 거래유형에 대한 구분 기술, 거래유형별 전표 작성 기술, 증빙서류 처리 기술, 입·출금 근거자료 확인 기술, 기업 자금사용계획 활용 기술, 어음관리대장 작성 기술, 계정과목 분류 기술, 손익산정 기술, 자산·부채에 대한 평가기술, 결산분개 기술</li> </ul> </li> <li>○ <b>(구매조달)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부하 공수 분석 기술, 시장 분석을 통한 공급업체 조사 기술, ABC 분석 기술, 정보수집 활용기술, 기초통계 분석 기술, 발주서 작성 기술, 시장현황 분석 기술, 사례분석 기술, 구매 견적서 및 제안서 평가 기술, 구매계약서 작성 기술, 협상 이슈별 우선순위 결정 기술, 계약체결 기술, 생산관리 시스템 활용기술, 전사적 자원관리 시스템 활용기술</li> </ul> </li> </ul>
직무 수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(경영기획)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 적극적인 의사소통 태도, 목표지향적 태도, 책임감 있는 태도, 수리적 정확도를 기하려는 태도, 기준을 준수하려는 태도, 선행적 업무 처리 태도, 주도적 태도, 분석적인 태도, 논리적 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(기업홍보)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획적으로 사고하려는 태도, 체계적으로 사고하려는 태도, 조직 이슈에 관심을 가지려는 태도, 정보에 호기심을 갖는 태도, 창의적인 콘셉트와 콘텐츠를 개발하려는 태도, 고객만족을 추구하려는 태도, 분석적으로 사고하려는 태도, 다양한 의견을 경청하는 태도, 피드백에 대해서 적극적으로 수용하려는 태도, 친화적 태도, 민첩하게 상황에 대응하려는 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(총무)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 치밀하고 꼼꼼한 태도, 종합적으로 사고하려는 태도, 타부서와의 협업태도, 원가를 절감하려는 태도, 분석적인 태도, 검소한 태도, 파견근로자를 배려하려는 태도, 공평하고 공정한 태도, 객관적 태도, 윤리적 태도, 효율적인 업무 태도, 표준을 준수하려는 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(비상기획)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보안을 준수하려는 태도, 전문지식을 반영하려는 태도, 세심히 관찰하려는 태도, 준법정신을 가지려는 태도, 창의적으로 문제를 해결하고자하는 태도, 개선을 위한 적극적인 태도, 상급기관 지침을 준수하려는 태도, 정확하고 상세한 기술태도, 유관기관 및 관련 부서와의 협조 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(인사)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전략적으로 사고하려는 태도, 포괄적이고 거시적인 시각을 가지려는 태도, 적극적인 태도, 분석적 태도, 객관적 태도, 경청하는 태도, 공정한 태도, 균형감각, 원칙을 준수하는 태도, 협업하는 태도, 조직 지향적 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(노무관리)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법률을 세심하게 검토하려는 태도, 준법태도, 적극적인 태도, 경청하는 태도, 성실한 태도, 신뢰를 형성하는 태도, 추진력 있는 태도, 주의깊게 관찰하는 태도, 협력적 태도, 인내하는 태도, 문제 상황 해결을 위한 창의적인 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(사무행정)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요청 내용을 적극적으로 경청하는 태도, 일정계획 준수 태도, 성실한 태도, 주의깊게 관찰하는 태도, 적극적으로 정보를 수용하려는 태도, 꼼꼼한 태도, 자료의 객관성을 유지하려는 태도, 업무 규정을 준수하는 태도, 구성원들을 배려하는 태도, 문서보안을</li> </ul> </li> </ul>

	<p>준수하려는 태도, 회의 목적을 파악하려는 태도, 원활한 커뮤니케이션을 하려는 태도, 문제를 적극적으로 해결하려는 태도, 물품을 절약하는 태도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(회계감사)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신속하고 정확한 태도, 기업 회계 관련 각종 규정을 준수하는 태도, 원활한 의사소통 태도, 수리적 정확도를 기하는 태도</li> </ul> </li> <li>○ <b>(구매조달)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 객관적이고 분석적인 태도, 조사분석의 정확성을 기하는 태도, 종합적으로 사고하려는 태도, 주인의식을 가지는 태도, 인내심을 가지고 반복 확인하는 태도, 진척관리대장을 정확히 작성하는 태도, 협상목표의 객관성을 확보하는 태도, 협상전략과의 연계성을 확보하려는 태도, 협상 과정에서 유연성을 확보하려는 태도, 협상내용을 준수하는 태도</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>직업 기초 능력</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 대인관계능력</li> </ul>

## 【NCS기반 채용 직무기술서: 사업관리】

한국고용정보원(KEIS)				
채용 분야	사업지원, 연구			
분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	01.사업관리	01.사업관리	01.프로젝트관리	02.프로젝트관리
KEIS 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(일자리 매칭)</b> 일자리포털(워크넷) 운영, 고용복지+센터 모니터링, 고용복지+센터 발전지원, 고용서비스 품질관리 등 공공고용서비스 전반에 대한 운영 및 지원 관리</li> <li>○ <b>(미래 일자리 준비)</b> 중장기 인력수급 전망, 미래직업연구 및 직업정보 제공, 진로·경력 개발 지원</li> <li>○ <b>(일자리 정책 효과성 제고)</b> 일자리사업 평가, 지역일자리 창출 지원, 노동시장 조사·분석, 청년고용 지원</li> <li>○ <b>(국가고용정보망 운영)</b> 국가일자리정보 플랫폼 구축, 고용행정전산망 운영, 개인정보보호 및 정보보안 강화</li> </ul>			
직무 수행 내용	○ <b>(프로젝트관리)</b> 프로젝트 이행 절차를 관리하고, 통제하여 조직이 수행하는 프로젝트를 추진 및 완료하는 업무 수행			
능력 단위	○ <b>(프로젝트관리)</b> 02.프로젝트 통합관리, 06.프로젝트 일정관리, 07.프로젝트 원가관리, 08.프로젝트 의사소통관리			
필요 지식	○ <b>(프로젝트관리)</b> - 과거 프로젝트 교훈에 대한 지식, 프로젝트 단계 또는 프로젝트 종료에 대한 지식, 사업수행기준선에 대한 지식, 성과 측정에 대한 지식, 승인된 변경 범위에 대한 지식, 시간분석 방법과 일정변경 관리 기법에 대한 지식, 요구사항 문서에 대한 지식, 의사소통에 대한 지식, 조직 프로세스에 대한 지식, 정량적 평가에 대한 지식, 정성적 평가에 대한 지식, 프로젝트 인수인계에 대한 지식, 합의서 및 계약서에 대한 지식			
필요 기술	○ <b>(프로젝트관리)</b> -프로젝트 수행목표를 분할하고 할당하는 기술, 성과측정 및 검토 기술, 프로젝트 단계별 문서 작성 기술, 다양한 유형의 요구사항을 조절할 수 있는 기술, 자원 산정 기술, 일정 조율 기술, 프로젝트 계획 수립 기술, 정보관리시스템 운영 기술			
직무 수행 태도	○ <b>(프로젝트관리)</b> - 이해관계자의 정보욕구를 충족시켜주는 태도, 수집된 자료를 체계적으로 분류하고 정리하려는 태도, 조직의 자료를 활용하려는 태도, 최종 의사결정을 위한 적극적인 태도, 원활한 의사소통을 창출하려는 태도, 측정의 정확성을 기하는 태도, 기술과 비즈니스의 상호 관련성을 수용하려는 태도, 계약서 약정사항을 준수하는 태도, 객관적으로 평가하려는 태도, 프로젝트 진척 현황을 파악하려는 태도			
직업 기초 능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 대인관계능력			

## 【NCS기반 채용 직무기술서: 연구】

한국고용정보원(KEIS)				
채용 분야	연구지원			
분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	00.한국고용정보원 특화 분류			01.공통연구
KEIS 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(일자리 매칭)</b> 일자리포털(워크넷) 운영, 고용복지+센터 모니터링, 고용복지+센터 발전지원, 고용서비스 품질관리 등 공공고용서비스 전반에 대한 운영 및 지원 관리</li> <li>○ <b>(미래 일자리 준비)</b> 중장기 인력수급 전망, 미래직업연구 및 직업정보 제공, 진로·경력 개발 지원</li> <li>○ <b>(일자리 정책 효과성 제고)</b> 일자리사업 평가, 지역일자리 창출 지원, 노동시장 조사·분석, 청년고용 지원</li> <li>○ <b>(국가고용정보망 운영)</b> 국가일자리정보 플랫폼 구축, 고용행정전산망 운영, 개인정보보호 및 정보보안 강화</li> </ul>			
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(공통연구)</b> 일자리 매칭, 미래 일자리 준비, 일자리 정책 효과성 제고, 국가고용정보망 운영 등의 조직 목적을 달성하기 위해 각 사업에 맞는 연구를 계획하고 자료를 수집 및 가공하여 조직 의사결정의 근거를 생성하는 업무</li> </ul>			
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(공통연구)</b> 01.연구 계획, 02.연구 자료 처리, 03.공공사업 프로그램 평가, 04.공공사업 관리, 05.연구 보고서 작성, 06.연구 보고서 아카이빙</li> </ul>			
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(공통연구)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업 기획 및 관리에 대한 지식, 조사사업 설계, 설문지 개발 및 결과 분석에 대한 지식, 통계 프로그램에 대한 지식, 통계 조사 및 분석에 대한 지식, 노동시장 및 노동경제에 대한 지식, 조사에 활용되는 각종 분류체계에 대한 지식, 예산 계획 및 집행에 관한 지식, 사업수행 관련 관련법이나 사업운영 규정에 대한 지식, 연도별 사업 계획에 대한 이해, 전체적 업무 프로세스에 대한 이해, 취업알선 프로세스에 대한 지식, 설문조사 절차 및 조사대상(조사방법론), 데이터 분석을 위한 기초지식(SPSS, SAS 등), 데이터 시각화</li> </ul> </li> </ul>			
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(공통연구)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 새로운 정보를 빠르게 파악하는 기술, 보고서 작성 기술, 환경에 대한 적응 능력, 엑셀 ppt 통계 패키지 기술, 문서작성에 대한 기술, 각종 문서기안 기술, 연구주제와 문제에 대한 파악 및 해결책 제시 기술, 자문위원과의 의사소통 기술, 조사업체 선정 및 관리 기술, 시간관리 능력</li> </ul> </li> </ul>			
직무 수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(공통연구)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 규칙의 철저한 이해와 준수, 성실하고 꼼꼼한 자세, 개방적인 태도, 팀워크 유지 태도(우선순위를 따르는 능력), 책임의식, 자신감, 인내심, 적극성, 배려심, 조사통계 관련 이해관계자간 의사소통을 통한 이해, 설득시키려는 태도, 통계조사 및 분석과 고용정책간 연관성을 이해하려는 태도, 통계자료에 대해 논리적으로 접근하는 자세</li> </ul> </li> </ul>			
직업 기초 능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 대인관계능력</li> </ul>			

## 【NCS기반 채용 직무기술서: 정보화(기획개발)】

한국고용정보원(KEIS)				
채용 분야	전산			
분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
분류 체계	20.정보통신	01.정보기술	01.정보기술전략·계획	01.정보기술전략
분류 체계			02.정보기술개발	01.SW아키텍처
분류 체계			02.정보기술개발	02.응용SW엔지니어링
분류 체계			04.정보기술관리	04.DB엔지니어링
KEIS 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(일자리 매칭)</b> 일자리포털(워크넷) 운영, 고용복지+센터 모니터링, 고용복지+센터 발전지원, 고용서비스 품질관리 등 공공고용서비스 전반에 대한 운영 및 지원 관리</li> <li>○ <b>(미래 일자리 준비)</b> 중장기 인력수급 전망, 미래직업연구 및 직업정보 제공, 진로·경력 개발 지원</li> <li>○ <b>(일자리 정책 효과성 제고)</b> 일자리사업 평가, 지역일자리 창출 지원, 노동시장 조사·분석, 청년고용 지원</li> <li>○ <b>(국가고용정보망 운영)</b> 국가일자리정보 플랫폼 구축, 고용행정전산망 운영, 개인정보보호 및 정보보안 강화</li> </ul>			
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(정보기술전략)</b> 조직의 미션·비전·전략목표를 달성하기 위하여 정보기술을 효과적으로 활용할 수 있도록 정보기술 전략을 기획하고, 거버넌스, R&amp;D, 프로세스, 아키텍처 등 분야별 전략수립과 통합, 실행을 관리</li> <li>○ <b>(SW아키텍처)</b> SW아키텍처에 요구되는 기능, 성능, 보안 등 품질속성을 반영하여 SW구성요소를 설계, 구현, 검증, 변화관리</li> <li>○ <b>(응용SW엔지니어링)</b> 컴퓨터 프로그래밍 언어로 각 업무에 맞는 소프트웨어의 기능에 관한 설계, 구현 및 테스트를 수행하고, 사용자에게 배포하며, 버전관리를 통해 제품의 성능을 향상시키고, 서비스를 개선</li> <li>○ <b>(DB엔지니어링)</b> 데이터에 대한 요구사항으로부터 데이터베이스를 설계, 구축, 전환하고, 데이터베이스 최적의 성능과 품질, 표준화를 유지하기 위한 구축 및 운영</li> <li>○ <b>(IT프로젝트관리)</b> IT프로젝트를 기획하고, 범위, 일정, 원가, 인적자원, 품질, 위험, 의사소통, 조달, 변경, 보안, 정보시스템 등을 통합 관리</li> </ul>			
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(정보기술전략)</b> 01.정보기술전략기획, 04.정보기술 프로세스 관리 전략 수립, 05.정보기술 아키텍처 계획 수립, 08.정보기술 성과관리, 09.정보기술 전략 통합관리, 10.정보기술 전략 실행관리</li> <li>○ <b>(SW아키텍처)</b> 04.SW아키텍처 이행, 10.SW아키텍처 설계</li> <li>○ <b>(응용SW엔지니어링)</b> 01.요구사항 확인, 02.데이터 입출력 구현, 03.통합 구현, 4.정보시스템 이행, 07.인터페이스 구현, 15.애플리케이션 설계</li> <li>○ <b>(DB엔지니어링)</b> 02.개념데이터 모델링, 03.논리 데이터베이스 설계, 04.물리 데이터베이스 설계, 08.데이터 표준화</li> </ul>			



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(IT프로젝트관리)</b> 01.IT프로젝트 기획관리, 02.IT프로젝트 통합관리, 03.IT프로젝트 범위관리, 04.IT프로젝트 일정관리, 09.IT프로젝트 의사소통관리, 10.IT프로젝트 조달관리</li> </ul>
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(정보기술전략)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IT 거버넌스 표준(ISO/IEC 38500), IT 아키텍처 표준(IEEE 1471), IT 컨설팅 방법론, IT 개발 방법론 표준(ISO/IEC 12207, ISO/IEC 15504, SWEBOK, PMBOK 등), IT 서비스관리 표준(ISO/IEC 20000, ITIL 등), IT 품질관리 표준(ISO/IEC 9001 등), 경영혁신 방법론, SW개발 방법론 (구조적기법, 정보공학기법, 객체지향, CBD방법론, SOA방법론, Agile 등), SW개발 수명주기(폭포수모델, 프로토타이핑, 나선형모델, 반복/점증 모델, 진화적 모델 등), 전사 아키텍처 모델(업무, 데이터, 응용, 기술, 보안), IT균형성과표(BSC, IT-BSC 등), 전략중요도별 IT투자 포트폴리오(기본운영(RTB), 성장(GTB), 혁신(TTB) 등), 회계일반(관리회계, 재무회계, 세무회계, 원가회계), 경영혁신 방법론(6sigma, TRIZ 등), 기술로드맵(가트너 하이프사이클, 국가기술지도(NTRM) 등)</li> </ul> </li> <li>○ <b>(SW아키텍처)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질속성 요구 분석 방법론, 기술 요구 분석 방법론, SW구현 기술 내용, 아키텍처 패턴 이론, 데이터베이스 이론, 개발 방법론, ISO/IEC 25010 품질 표준, HW 구성 이론, 테스트 도구와 설계 방법론에 대한 지식, 소프트웨어 성능 분석 및 진단 기법, 적용기술동향에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ <b>(응용SW엔지니어링)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당 산업 분야에 대한 지식, 해당 플랫폼에 대한 지식, 프로젝트 환경 및 특수성에 대한 지식, 가상화 관련 지식, 업무 특성에 대한 이해, 요구공학 방법론, 요구분석기법, 소프트웨어 개발 방법론, 타당성 분석기법, 통계학, 모델링 기법, 결과 산출물에 대한 지식, 자료구조에 대한 지식, 프로그래밍언어(C, C++, Java-JSP/Servlet 등)와 도구(IDE 등)의 활용방법의 이해, 문서작성도구 활용 방법, 표준 양식 작성 및 활용법에 대한 지식, 소프트웨어 아키텍처에 대한 지식</li> </ul> </li> <li>○ <b>(DB엔지니어링)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비즈니스 도메인 특성, 요구사항 분석 방법에 대한 지식, 일반화와 상세화에 대한 지식, 데이터에 대한 지식, 관계의 개념 및 특성에 대한 지식, 데이터 표준화 규칙에 대한 지식, 서버와 네트워크에 대한 지식, 데이터베이스 백업 방법, 용어 및 정책에 대한 규칙, 무결성 제약조건에 대한 규칙, 데이터 표준 관리방법, 표준화 정책에 대한 지식 ETL(Extraction, Transformation, Loading) 방법론, 원천 DBMS(Data Base Management System)와 목적 DBMS(Data Base Management System) 사용 방법, SAM(Sequential Access Method) 파일 처리 기법, 데이터베이스 SQL 에 대한 지식, 데이터 개념적 모델링, 논리적/물리적 데이터베이스 설계 전략, 관계형 데이터 모델의 특성, DBMS(Data Base Management System)에 대한 지식, SQL문법과 실행원리, 단일행 함수와 집계함수 사용방법, 트랜잭션의 특성, 절차형 SQL문법과 실행원리, 매개변수, 분기문, 반복문에 대한 사용방법</li> </ul> </li> <li>○ <b>(IT프로젝트관리)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정보화 평가 지식, 비용편익분석 지식, IT투자 성과평가 방법론, 프로젝트 포트폴리오 관리 지식, 선진사례 조사 지식, 프로젝트 관리 시스템, 의사결정 절차 구성 관리, 획득가치관리, 형상관리, 요구사항 분석법, 의사소통 방법에 대한 지식, 정보 또는 산업 표준 이해 방법, 조직 또는 회사의 문화 및 구조에 대한 지식, 데이터 활용에 대한 지식, 조달 업무에 대한 지식, 계약 관련 지식, 계약서 작성법</li> </ul> </li> </ul>

필요  
기술

○ (정보기술전략)

- 자료수집 및 분석기술, 비즈니스 및 정보기술 모델링 기술, 전략과제 도출 기술, 전략 및 기획 보고서 작성 기술, 계획 및 일정 관리 도구 활용 기술, 성과지표 항목 도출 및 명세 정의 기술, 정보기술 예산 수립 및 집행, 평가 기술, 경영층 설득 및 조직 변화관리 기술, 표준 프로세스 및 방법론 수립 기술, 아키텍처 모델링 도구 활용 기술, IT균형성과표 활용 기술, IT투자평가기법 활용 기술

○ (SW아키텍처)

- 품질속성 해석 및 활용 기술, 아키텍처 구현 기술, 응용 프로그램 구현 기술, 프로토타입 작성 기술, 데이터베이스 활용 기술, 장애 대응 기술, 요구사항 분석 기술, 모니터링 도구 활용 기술, 테스트 도구의 활용 기술, 이해관계자간의 의견 조율 기술, 커뮤니케이션 문서화 기술, 요구사항 우선순위 식별 기술, 시스템 설계 기술, 아키텍처 스타일과 패턴 활용 기술, 리팩토링 기술

○ (응용SW엔지니어링)

- 내부 및 외부 환경 분석 기술, 운영체제 구성 및 관리 기술, 가상화 관련 기술, 유즈케이스 작성 기술, 모델링 도구 활용 기술, 인터페이스 설계 기술, 프로그래밍 언어 및 도구 활용 기술, 소스코드 표준 문서화 기술, 설계 모델링 기술, 데이터 보안 기술, 문서작성도구 활용 기술, 교육성과 측정 및 분석 기술, 애플리케이션 패키징 기술

○ (DB엔지니어링)

- 데이터 요구사항 정의서를 이해할 수 있는 기술, 이해관계자와의 의사소통 기술, 자료 수집 및 분석 기술, 개체 분류 및 핵심 개체 선정 기술, 컴퓨터 활용 기술, 시각적인 표현 기술, 논리적인 사고 및 분석 기술, 각종 문서 작성 기술, 논리, 물리 데이터베이스 모델 분석 기술, 데이터 표준 관리 프로세스 정의 기술, 현행 정보시스템 모델 분석 기술, 인터뷰 및 설문조사 기술, 조직 업무 파악 능력, 요구사항과 데이터의 연관성을 찾아낼 수 있는 기술, 데이터 요구사항 의미분석 능력, 검증보고서 작성 능력, 자료 분석능력, 타 시스템간의 연계를 고려한 업무 분석기술, 데이터 사이즈 측정 능력, 테이블 기술서 작성 능력, 테이블 분리/통합 설계/수행 능력, 요약 테이블 설계/생성 기술, 테이블의 생성 및 관리 능력, 테이블, 컬럼, 키, 데이터 타입의 종류에 대한 정확한 이해와 적용 능력, 무결성 보장을 위한 기술 적용 능력(예: 제약조건, 데이터베이스 트리거), 원천 시스템과 목적 시스템의 특성을 이해할 수 있는 능력, 데이터 전환/ETL도구 사용 기술, SQL 작성, 실행 도구 사용 기술, 테이블과 컬럼 매핑(mapping) 능력, 파일 처리 기술, 테이블 생성과 삭제, 수정을 위한 명령문 작성기술, 행 삽입과 삭제를 위한 insert, delete 명령문 작성기술, 데이터 수정을 위한 update 명령문 작성기술, 단일행 함수와 집계함수를 사용하여 데이터를 조회하는 select 명령문 작성기술, 데이터 사전을 조회하는 명령문 사용능력, 내부조인, 외부조인, 셀프조인을 구분하여 사용하는 능력, 그룹 내 순위함수, 행순서 함수, 비율함수, rollup, cube, grouping sets 함수 사용능력, 집합연산자 사용능력, 서브쿼리를 사용하는 명령문 작성기술

○ (IT프로젝트관리)

- 목표달성을 위한 핵심성공요소 식별 기술, 프로젝트 원가 분석 관리 기술, 균형성과표 기반 성과지표 도출 기술, 프로젝트 효익 계산 기술, 의사결정 사안 수집 기술, 데이터 분석 기술, 이해당사자 간 의사소통 기술, 우선순위 선정 기술, 설문 조사 기술, 요구사항 명세화 기술, 일정 정리 및 자원 파악 기술, 기초데이터(규모, 일정, 공수, 비용, 결함) 측정 능력, 측정 자동화 도구 사용 기술, 단계별 보고서 작성 기술, 조달

	<p>계약 내용 검토 기술, 계약 조건에 따른 협상 기술, 계약 관련 분쟁 해결 기술</p>
<p>직무 수행 태도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (정보기술전략) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문제의식을 가지는 태도, 원인을 파악하려는 태도, 새로운 지식을 습득하려는 태도, 목표를 달성하려는 태도, 조직의 환경을 분석하려는 태도, 경영전략과 기술전략을 이해하는 태도, 객관적인 업무처리 태도, 긍정적이고 적극적인 태도, 원활한 의사소통 태도, 비밀을 준수하려는 태도, 논리적인 태도</li> </ul> </li> <li>○ (SW아키텍처) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기술적 위험을 적극적으로 고려하는 태도, 책임감 있는 태도, 개발 위험을 제거하려는 태도, 적극적인 태도, 소프트웨어 안정화를 꾀하는 태도, 고객 요청에 대한 적극적인 수용 태도, 다양성과 개방성을 지니는 태도, 기술과 비즈니스의 상호 관련성을 수용하는 태도</li> </ul> </li> <li>○ (응용SW엔지니어링) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기술 관련 각종 정보 수집에 대해 적극적인 태도, 용어정의에 정확성과 완전성을 기하는 태도, 분류 및 정리 태도, 치밀한 태도, 고객의 요청을 수용하는 태도, 요구사항을 정확하게 기술하는 태도, 평가에 대해 객관성을 유지하는 태도, 제품의 품질과 고객을 우선시하는 태도, 책임감 있는 태도, 표준 양식을 준수하려는 태도, 협력적인 태도</li> </ul> </li> <li>○ (DB엔지니어링) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객만족을 위한 적극적인 수행 태도, 신축적이고 융통성 있는 협의 태도, 합리적으로 판단하는 태도, 원활한 의사소통 태도, 편견 없는 태도, 책임감 있는 태도, 통찰력 있는 태도, 다양한 기술적 대안을 탐구하는 태도, 적극적인 태도, 본인의 의견을 정확히 표현하는 태도, 객관적으로 판단하는 태도, 수집된 요구사항을 분류하기 위한 의지, 수집된 모든 데이터에 대해 빠짐없이 분석하고자 하는 책임감, 기존 양식을 따라 요구사항 정의서를 작성하고자 하는 노력, 정의된 요구사항에 대한 개선의지, 상황을 종합적, 현실적으로 판단하는 통찰력 있는 태도, 리스크를 사전에 파악하고 대응 계획을 수립하려는 태도, SQL(ANSI-SQL) 언어에 대한 이해와 적용 노력, 데이터의 무결성 준수, 다양한 이해관계자들의 요구사항을 적극적으로 수집하고 조율하는 태도, 데이터에 대한 상세한 분석 노력, 매핑 설계서에 대한 책임감, 매핑 설계서에 대한 완전한 이해 노력, 데이터 표준 준수, 데이터 조작 시 제약조건에 대한 인식, 데이터 보안에 대한 책임감, 데이터 요구사항에 긍정적인 태도, 테이블간의 연속적인 데이터 조작을 자동화하려는 노력, 데이터의 무결성을 유지하려는 태도, 데이터 처리 결과의 일관성을 유지하려는 노력, 벤더별로 다른 절차형 SQL의 차이에 대한 인식</li> </ul> </li> <li>○ (IT프로젝트관리) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 프로젝트 목표와 주어진 상황이 부합하는지 검토하는 태도, 조직의 역량, 새로운 신기술의 적용 여부 등을 분석하는 태도, 책임감 있는 태도, 대안제시를 위한 적극적인 태도, 원활히 커뮤니케이션을 하려는 태도, 체계적으로 분류하려는 태도, 정확성과 일관성을 유지하려는 태도, 프로그램의 목적을 명확히 파악하려는 태도, 이해당사자를 존중하는 태도, 치밀한 태도, 객관적인 태도, 능동적인 태도</li> </ul> </li> </ul>
<p>직업 기초 능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 정보능력</li> </ul>

## 【NCS기반 채용 직무기술서: 정보화(운영관리)】

한국고용정보원(KEIS)				
채용 분야	전산			
분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	20.정보통신	01.정보기술	03.정보기술운영	01.IT시스템관리 03.IT기술지원
KEIS 주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(일자리 매칭)</b> 일자리포털(워크넷) 운영, 고용복지+센터 모니터링, 고용복지+센터 발전지원, 고용서비스 품질관리 등 공공고용서비스 전반에 대한 운영 및 지원 관리</li> <li>○ <b>(미래 일자리 준비)</b> 중장기 인력수급 전망, 미래직업연구 및 직업정보 제공, 진로·경력 개발 지원</li> <li>○ <b>(일자리 정책 효과성 제고)</b> 일자리사업 평가, 지역일자리 창출 지원, 노동시장 조사·분석, 청년고용 지원</li> <li>○ <b>(국가고용정보망 운영)</b> 국가일자리정보 플랫폼 구축, 고용행정전산망 운영, 개인정보보호 및 정보보안 강화</li> </ul>			
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(IT시스템관리)</b> 시스템을 안정적이고 효율적으로 운영하고 관리하기 위하여 하드웨어 및 소프트웨어의 지속적 점검과 모니터링을 통해 제시된 제반 문제점들을 분석하여 사전 예방활동 및 발생된 문제에 대해 적절한 조치를 수행</li> <li>○ <b>(IT기술지원)</b> 고객서비스 대상 정보시스템이나 솔루션의 구축 환경에 대한 이해를 바탕으로 전문 기술지원 체제를 갖추고 고객 요청에 따라 장애 처리, 시스템 개선 및 정기 점검 등을 수행하고 관리</li> </ul>			
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(IT시스템관리)</b> 03.IT시스템 서비스 수준관리, 04.응용SW 운영관리, 05.HW 운영관리, 06.NW 운영관리, 08.보안 운영관리, 09.IT시스템 사용자 지원</li> <li>○ <b>(IT기술지원)</b> 03.기술지원 요청 관리</li> </ul>			
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(IT시스템관리)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SLM에 관한 개념, CMMI 모델에 관한 지식, ISO/IEC 20000에 관한 지식, IT 요소기술에 관한 지식, 협상 이론 및 전략 기법, 계약 관련 법률에 관한 지식, 프로그래밍어 활용 방법, 테스트 절차, 하드웨어 최신 기술 동향, 하드웨어 네트워크, 응용소프트웨어 구조 관련 개념, 오류나 예외상황 발생 시 적절한 조치 기법, 점검요인 및 점검 방법, 장애관리 절차, 시스템 자원 복구 방법, 네트워크 개념, 네트워크 최신 기술 동향, 네트워크 시험 및 분석 방법, 장비의 기능 및 활용 기법, 네트워크 보안 지식, 기업의 시스템 정책, 시스템 운영 지침, 운영체제 아키텍처 및 특성, 정보보호 정책, 기존 구축 사례에 대한 벤치마킹 기법, 기대효과에 대한 지식, 서비스 환경 및 조직에 대한 전반적인 개념</li> </ul> </li> <li>○ <b>(IT기술지원)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 표준 접수처리 체계, 요청사항 항목 분류 체계, IT정보기술 기본 이론, IT기술지원 서비스 계약 현황, IT기술지원 솔루션 환경 정보, 표준화된 응대 프로세스, 사실 중심 해결 방법, 매뉴얼화에 대한 지식, KPI 항목 도출, 지연건별 분류 체계화에 대한 지식</li> </ul> </li> </ul>			
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(IT시스템관리)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문서화 도구 사용 및 효과적 문서화 기술, 발표 기술, 이해당사자간 의견 조율 기술, 정량적 데이터 수집 및 분석 기술, 어플리케이션 운영 기술, 어플리케이션 환경 이해 기술, 인덱스 재생성 및 로그 관리 기술, 홈페이지와 기업 포탈 관리 운영 기술, 오류나</li> </ul> </li> </ul>			

	<p>예외상황 발생 시 조치 기술, 프로그램 로직 검토 및 테스트 케이스 결과 작성 기술, PC 주변장치 등 설치 및 환경 구성 기술, HW운영관리에 필요한 하드웨어 스펙 분석 기술, 시스템 백업 및 복구 기술, 서버관리 기술네트워크 구성 및 구축 기술, 네트워크 보안 기술, 비상 연락 체계 유지 기술</p> <p>○ (IT기술지원)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접수 시스템 활용 기술, 현상 중심 문서화 표현 기술, 표준 매뉴얼 사용기술, 분류체계 해석 기술, 기존응대 사례 분석 기술, 문서 작성 도구 활용 기술, 인터넷 활용 기술, 커뮤니케이션 도구 활용 기술, 성과측정 및 KPI 분석 기술, 개선사항 평가 및 활용 능력</li> </ul>
<p>직무 수행 태도</p>	<p>○ (IT시스템관리)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현상을 정량적으로 분석하려는 태도, 품질에 대해 책임감과 주인의식을 가지는 태도, 체계적인 직무 수행 태도, 원활히 의사소통하려는 태도, 새로운 환경을 수용하려는 태도, 발생한 문제에 대해 명확히 이해하려는 태도, 기술 기준을 준수하려는 태도, 세밀한 관찰 태도, 수용적인 태도, 보안을 유지하는 태도, 긍정적인 태도, 분석적이고 창의적인 태도, 모니터링 적용 수준에 대한 이해력과 통찰력을 유지하는 태도, 팀워크를 유지하는 태도, 솔선수범하는 태도</li> </ul> <p>○ (IT기술지원)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 지향적 태도, 고객 요청에 대한 적극적 수용 태도, 원활한 커뮤니케이션 태도, 접수 표준 프로세스를 준수하려는 태도, 기술 지원 계약 범위를 준수하는 태도, 지식화 및 매뉴얼화를 위해 노력하는 태도, 진행상황을 주도적으로 관리하는 태도</li> </ul>
<p>직업 기초 능력</p>	<p>○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 정보능력</p>