

NCS기반 업무직(교통약자이동지원센터 상담) 직무기술서

분류체계	대분류	09. 운전·운송
	중분류	01. 자동차운전·운송
	소분류	01. 자동차운전·운송
	세분류	교통약자이동지원 콜 상담
직무정의	○ 장애인, 노약자 등 교통약자를 대상으로 보편적 이동편의 제공을 위한 특별 교통수단 콜 접수 및 배차	
능력단위	○ 콜택시 이용신청 접수, 배차관리, 콜택시 고객 및 민원응대	
필요지식	○ 여객자동차 운수사업법등 관련 법률에 대한 이해, 운영지역 내 지리 및 교통정보 ○ 교통약자 유형 및 특성에 대한 이해, 제공서비스 내용에 대한 이해 ○ 고객만족에 대한 이해, 콜택시 관련 민원발생 원인 및 대처방법, 고객응대 매뉴얼 및 지침	
필요기술	○ 전화응대 스킬, 고객반응 분석능력, 고객요구 정보 제공 능력, 의사소통 스킬 ○ 시스템 활용능력, 문제상황 분석 능력, 고객응대 능력	
필요 태도	○ 공공서비스 제공자로서의 승객 서비스에 책임감을 갖는 태도 ○ 승객에 편견없이 응대하고 서비스를 적극적으로 제공하는 태도 ○ 고객을 위한 친절한 태도 ○ 장애인을 존중하고 배려하는 태도, 승객 서비스 자세 ○ 돌발상황에서도 침착하고 신중한 태도 ○ 문제해결을 위한 적극적 노력과 의지	
관련 자격	○ 상담사, 텔레마케팅 자격증, 사회복지사 등	
직업기초능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 대인관계능력 등	
필요역량	○ 주인의식, 긍정적 태도, 의사소통, 협력·팀워크, 변화수용	

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다.

NCS기반 업무직(교통약자이동지원차량 운전원) 직무기술서

분류체계	대분류	09. 운전·운송
	중분류	01. 자동차운전·운송
	소분류	01. 자동차운전·운송
	세분류	01. 여객운송
직무정의	○ 장애인, 노약자 등 교통약자를 대상으로 특별교통수단 운영을 통해 이동편의를 제공하는 업무를 수행	
능력단위	○ 02.운행 전후 차량점검 03.승객 승·하차 지원 04.차량 운행 05.비상상황대처	
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 차량점검 체크리스트, 차량 유지관리 방법 ○ 장애유형별 특성에 대한 기본적인 이해, 장애인 이동보조기구 관련지식, ○ 교통법규 기본지식 (도로교통법, 교통사고처리 특례법 등), 주요지리 및 위치 상식 운행도로에 관한 교통정보 ○ 응급처치법 등 	
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 차량관리 점검 기본능력, 정보 수집 능력 ○ 기계조작능력(콜장비, 리프트 슬로프 등 특수장비) ○ 안전(방어) 운전 요령 및 교통사고 대처능력, 커뮤니케이션 스킬 ○ 승객 응급상황 발생 시 대처능력 (심폐소생술 지혈방법 등) 	
필요 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공서비스 제공자로서의 승객 서비스에 책임감을 갖는 태도 ○ 승객에 편견없이 응대하고 서비스를 적극적으로 제공하는 태도 ○ 교통법규 및 안전수칙을 준수하려는 태도 ○ 스트레스 상황에서 자신의 감정을 조절하고 친절함을 유지하는 태도 ○ 장애인을 존중하고 배려하는 태도, 승객 서비스 자세 ○ 돌발상황에서도 침착하고 신중한 태도 ○ 문제해결을 위한 적극적 노력과 의지 	
관련 자격	○ 1종보통 이상 면허, 버스 또는 택시 면허 등	
직업기초능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리 등	
필요역량	○ 주인의식, 긍정적 태도, 의사소통, 협력·팀워크, 변화수용	

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다

NCS기반 업무직(종합상황실) 직무기술서

분류체계	대분류	11. 경비·청소
	중분류	01. 경비
	소분류	01. 경비·경호
	세분류	01. 보안
직무정의	○ 시민회관 종합상황실 야간, 주말 근무, 보일러·냉방기·설비 운영 및 비상조치, 기계자동제어설비 운영 및 비상조치, 냉동·제습설비 운영 및 비상조치, 수영장 여과설비 운영 및 비상조치, 전력, 소방, 승강기 등 운영 보조, 시민회관 CCTV 영상정보 열람, 재난, 코드아담 등 대응 업무	
능력단위	○ 01.경비·보안계획, 08.사건사고대처 등	
필요지식	○ 시설의 특성에 대한 이해, 업무수행요령, 각 상황별 안전사고 대응요령, 점검요소 및 방법, 신고 및 연락방법, 각 상황별 대응방법 등	
필요기술	○ 현장 조사 능력, 위해요소 분석 능력, 고객응대요령, 경계업무수행능력, 혼잡상황시의 위해요소 파악능력, 요소별 안전점검능력, 응급처치능력 등	
필요 태도	○ 사물에 대한 객관적인 분석 태도, 고객지향적 태도, 냉철한 판단력, 객관적인 업무수행 태도, 시민의 안전을 우선하는 태도, 안전수칙 준수, 상황에 따라 신속히 대처할 수 있는 준비자세, 법규이행준수	
관련 자격	○ 분야별 상이	
직업기초능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 정보능력, 기술능력, 직업윤리 등	
필요역량	○ 주인의식, 긍정적 태도, 의사소통, 협력·팀워크, 변화수용	

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다.

NCS기반 업무직(환경미화, 탈의실) 직무기술서

분류체계	대분류	11. 경비·청소
	중분류	02. 청소
	소분류	01. 청소
	세분류	01. 환경미화
직무정의	○ 사무실 및 공용공간의 청결유지, 쾌적한 환경조성을 위하여 청소현장 현황 파악, 청소활동, 청소품질 관리, 사후관리 등의 활동을 수행하는 업무	
능력단위	○ 01. 청소현장현황파악 02.청소계획수립 03. 청소활동수행, 04. 비상상황 대비 대응, 05. 청소품질검증, 07. 청소약품운용 08.청소활동사후관리	
필요지식	○ 청소대상물, 청소범위 요소, 청소활동 과정, 청소약품 등에 대한 지식 ○ 일정관리 방법론, 고객 요구수준의 이해 등 ○ 공중위생관리에 대한 지식, 산업안전보건의 이해 등	
필요기술	○ 환경미화 일반 관리 ○ 고객요구수준에 대한 이해, 상황판단 및 대처능력 ○ 미화 관리 능력, 체크리스트 활용기술	
필요 태도	○ 책임감과 긍정적 사고, 기본 안전의식 ○ 철저한 준비 및 확인자세 ○ 고객지향적 사고, 청소 작업자 간 친밀감 유지 ○ 피드백 수용성 및 개선의지, 친절하고 신속한 태도 등	
관련 자격		
직업기초능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리 등	
필요역량	○ 주인의식, 긍정적 태도, 의사소통, 협력·팀워크, 변화수용	

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다.

NCS기반 업무직(주차관리) 직무기술서

분류체계	대분류	공사 내 직무내용을 분석하여 자체 개발
	중분류	
	소분류	
	세분류	시설 운영·관리, 주차관리
직무정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관내 공영·부설·기계식 주차장·관제센터에서 근무하면서 시설물 관리(환경미화 포함) 및 주차요금 징수, 징수시스템 관리·보조, 고객응대 업무 전반 	
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수입금 관리, 주차시설 관리지원, 민원응대·처리 등 	
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주차장 관련 법령 및 조례에 대한 지식 ○ 고객응대에 대한 지식 등 	
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객응대 기술 ○ 환경미화 일반 관리 ○ 주차장 관리에 필요한 전반적 기술 (주차관제시스템 운용, 요금 징수 등) ○ CCTV 관리 및 조작 기술 ○ 차량 운전기술 	
필요 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원인 등 고객을 위한 배려 ○ 작업장에서 안전에 주의를 기울이는 태도 ○ 책임감 있고 성실한 태도 ○ 주차통제 및 안전사고 대처 자세 ○ 주차질서 준수 의지 ○ 서비스마인드 및 적극적인 업무자세 	
관련 자격		
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 문제해결능력, 의사소통능력, 자원관리능력, 대인관계 능력 등 	
필요역량	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주인의식, 긍정적 태도, 의사소통, 협력·팀워크, 변화수용 	

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다.

NCS기반 청년인턴(기록물관리) 직무기술서

분류체계	대분류	02. 경영·회계·사무
	중분류	02. 총무·인사
	소분류	03. 일반사무
	세분류	02. 사무행정 (문서 및 기록물관리, 데이터 조사·분석)
직무정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 문서 및 기록물관리: 기록물 보존 및 폐기 등 기관 관련 기록관리 업무 전반, 기록물 분류 기준표 조정 및 관리, 문서 정리 및 보관·보존하기 ○ 데이터 조사·분석: 조사 목적에 따라 자료 수집·분석 	
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ 01. 기록물관리 기본계획 수립 및 시행 02. 기록물 분류·정리·이관·평가·폐기 03. 정보공개 	
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기록물관리 공공기록물 관리에 관한 법률 및 관련 정책에 대한 이해 기관 업무 분석을 통한 기록물 분류체계 정비 및 관리에 대한 지식 기록물 생애주기 단계별, 유형별 관리에 대한 지식 기록물관리 관련 지식 기록유형에 대한 이해 	
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기록물 유형별 관리기준표 개발 및 운영 기술, 기록물관리 기본계획 수립 및 시행 능력, 기록물의 분류·평가 능력, 문서분류 기술, 저장매체 활용능력, 컴퓨터 활용기술 	
필요 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공기록물 관리에 대한 사명감, 다양한 이해관계자들 간의 합리적인 의견 도출을 위한 설득적이고 협력적인 자세, 목표달성을 위한 적극성 법규 및 규정에 대한 준수 의지, 분석적 사고, 성실성, 업무 조율을 위한 협력적 태도, 업무에 대한 전문성 추구, 전략적 사고, 정확하고 세밀한 일처리, 타 부서 업무 내용에 대해 적극적으로 파악하려는 자세, 투철한 보안의식 	
관련 자격	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기록물관리 전문요원, 기록학 전공자 	
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력 문제해결능력 대인관계능력 정보능력 조직이해능력 등 	
필요역량	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주인의식, 기획력, 긍정적 태도, 업무분석, 창의적 사고력, 소통협업 등 	

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다.

NCS기반 청년인턴(일반행정) 직무기술서

분류체계	대분류	02. 경영·회계·사무	
	중분류	01. 기획사무	02. 총무·인사
	소분류	01. 경영기획	02. 인사·조직 03. 일반사무
	세분류	01. 경영기획	01. 인사 02. 사무행정
직무정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대표직무: 교육훈련체계(직무역량Bank)수립지원: 교육수료내역과 직무 매칭 ○ 문서작성, 조사계획, 자료 수집·분석, 교육·행사·채용절차 지원 등 인사부 내부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리 		
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ 01. 사업계획수립 07. 업무지원 ○ 01. 인사기획 03.인력채용 06.핵심인재관리 		
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전략적 인적자원관리, 직무분석방법론, 직무기반 인사제도 설계 방법, 조직전략 ○ 채용기법, 취업 규칙, 조직의 이해, 중장기 인력운영 방안, 인력운영계획 수립 ○ 핵심인재 선발 방법, 핵심인재 평가 방법, 임금관리 등 		
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 문서작성능력, 기획능력, 데이터 수집·분석능력, 문제해결 능력 		
필요 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 타부서와의 협업적 태도, 개방적 의사소통, 전략적 사고 ○ 공정하고 객관적인 자세, 윤리의식, 원칙을 준수하는 태도, 경영진과의 커뮤니케이션 ○ 공정한 평가 자세, 합리적 사고, 보안의식, 제도 실행의 공정성, 제도 실행의 정확성 		
관련 자격			
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력 		
필요역량	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주인의식, 기획력, 긍정적 태도, 업무분석, 창의적 사고력, 소통·협업 등 		

※ 상기 직무기술서는 응시자의 이해를 돕기 위해 입사 시 수행하게 될 대표 업무를 설명한 내용이며, 대표 업무 이외에 다른 업무도 수행할 수 있습니다.