

직무기술서

[행정]

NCS 분류 체계							
대분류	경영·회계·사무	중분류	총무·인사	소분류	일반사무	세분류	사무행정
대분류	경영·회계·사무	중분류	총무·인사	소분류	총무	세분류	총무

※ 사무행정(세분류)와 총무(세분류)를 통합하여 행정(직무)를 설정함

■ 직무정의

행정은 조직이나 부서 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요로 하는 업무를 지원하고 관리하는 일이다. 또한 조직의 경영목표를 달성하기 위하여 자산의 효율적인 관리, 임직원 에 대한 원활한 업무지원 및 복지지원, 대·내외적인 회사의 품격 유지를 위한 제반 업무를 수행하는 일을 포함한다.

■ 직무개요

직무역할	행정 직무에서는 경영기획, 서비스운영, 고객관리, 사무행정 업무 관리, 경영평가 사후관리, 문서작성 및 자료관리, 안전관리 등을 수행 및 지원한다.
직무수준	주임(능력단위 수준 : 4수준)
유관직무	경영기획, 계약, 부동산관리, 인사, 재무, 홍보·광고, 회계·감사

■ 직무수행 요건

《지식·기술·태도》

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 회사 내부 업무 처리 절차 • 정보를 비교·조사할 수 있는 기술적 지식 • 문서 관리, 보안 규정 • 자료 관리 방법 • 재무관리 기초 | <ul style="list-style-type: none"> • 그룹웨어 매뉴얼 • 운영 프로그램에 대한 이해 • 이용만족도 조사 방법 • 경영전략 및 경영방침 • 민원접수 방법 및 해결 절차 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 요구사항 분석 능력 • 자료 검색 능력 • 업무용 프로그램 활용 능력 • 정보수집 능력 • 문서 분류 능력 | <ul style="list-style-type: none"> • 자료 활용·전달·관리 능력 • 고객응대 기술 • 행사 진행 및 운영 기술 • 비상·응급상황에 대한 대처 기술 • 민원유형별 대처 능력 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 주의 깊은 관찰력 • 정확한 자료 조사를 위한 세심한 태도 • 요청내용의 반영을 위한 노력 • 업무 규정을 준수하려는 태도 • 자료의 특성을 이해하려는 노력 | <ul style="list-style-type: none"> • 행사 개선 의지 • 조직 내 규정을 준수하려는 태도 • 고객을 배려하는 태도 • 현장 문제를 적극적으로 해결하려는 자세 • 고객 불만에 대한 적극적 수용 자세 |

《유관 경력·교육훈련·자격 등》

전공	경영, 회계, 행정 관련 전공(필수 아님)
자격·어학	- 변호사, 세무사 법무사, 공인노무사, CPA, AICPA, 감정평가사 - 전산회계운용사 1~3급, 재경관리사, 전산회계 1~2급, 전산세무 1~2급, 회계관리 1~2급 - 정보처리기능사 이상, 정보기기운용기능사 이상, 정보기술산업기사, 사무자동화산업기사, 전자계산기조직응용산업기사 이상, 컴퓨터활용능력 1~3급, 워드프로세서 1~3급, PC활용능력(PCT) A~B급, 정보기술자격(ITQ) A~C등급, E-test Professionals 1~2급 - 국어능력인증 1~3급, kbs한국어능력시험 1~2급, 한국사능력검정시험 1~3급, 사회복지사 1~2급, 청소년지도사 1~2급

■ 능력단위 및 주요 과업 내용

능력단위(수준)*	주요 과업 내용
경영기획 (L.5)	시설프로그램 기획 및 개발 지원
서비스운영 (L.5)	- 시설프로그램 운영 및 회원관리 - 강습 물품 구입 및 관리 - 시설 대관
고객관리 (L.4)	- 고객만족도조사, 계획수립 및 관리 - 민원관리
사무행정 업무 관리 (L.4~5)	- 프로그램 홍보물 제작 - 사규관리, 각종 위원회 운영 등
경영평가 사후관리 (L.5)	경영실적관리
문서작성 및 자료관리 (L.5)	- 대내·외 보고자료 등 작성 - 기록물 관리, 정보공개 청구 접수 및 처리
안전관리 (L.5)	안전사고 예방 및 보험 등 처리
행사지원관리 (L.5)	부서 워크숍 지원 등 각종 행사 지원
자산관리 (L.4~5)	사업장 시설 관리, 업무용 차량 관리, 시설 임대 비품 관리 등 각종 자산 관리

* 직무분류 상에서 과업은 ‘NCS 능력단위’와 가장 유사하며, 정의 작성에서 NCS 능력단위의 내용을 참고할 수 있음

* 능력단위의 수준(Level)은 1~8단계로 구분되며, 신입사원 및 전임급은 통상 Level.4~6의 업무(상향 조정)를 수행함

■ 필수 직업기초능력

① 의사소통능력

의사소통능력이란 상대방과 대화를 나누거나 문서를 통해 의견을 교환할 때, 상호 간에 전달하고자 하는 의미를 정확하게 전달할 수 있는 능력을 의미한다.

구분	수준	성취수준(핵심성과지표)	
의사소통 능력	심화(상)	직업생활에서 제안서와 기술매뉴얼 같은 복잡한 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 종합하고, 업무 성과 발표 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.	
	기본(중)	직업생활에서 메일이나 공문 같은 기본적인 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 요약하고, 회의와 토론 같은 상황에서 주제에 맞게 의사를 표현한다.	
	보충(하)	직업생활에서 지시문과 메모 같은 간단한 내용의 문서를 읽거나 작성함으로써 정보를 이해하고, 결과를 보고하는 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다.	
하위 능력	문서 이해 능력	심화(상)	직업생활에서 최신 기술매뉴얼과 같은 복잡한 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 종합한다.
		기본(중)	직업생활에서 예산서와 주문서 같은 기본적인 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 요약한다.
		보충(하)	직업생활에서 지시문과 메모 같은 간단한 업무문서를 읽고, 필요한 정보를 확인한다.
	문서 작성 능력	심화(상)	제안서와 프레젠테이션 같은 복잡한 문서를 논리적으로 작성한다.
		기본(중)	메일이나 공문 같은 기본적인 문서를 형식에 맞게 작성한다
		보충(하)	상사의 지시나 전화메시지 같은 간단한 문서를 읽기 쉽게 작성한다
	경청 능력	심화(상)	부서 전체 회의에서 발표를 듣는 것과 같은 복잡한 업무 상황에서 들은 내용을 종합한다.
		기본(중)	고객의 주문전화를 받는 것과 같은 기본적인 업무 상황에서 들은 내용을 요약한다.
		보충(하)	상사의 지시를 듣는 것과 같은 간단한 업무 상황에서 들은 내용을 이해한다.
	의사 표현 능력	심화(상)	업무 성과를 발표하는 것과 같은 복잡한 상황에서 논리적으로 의사를 표현한다.
		기본(중)	부서의 회의 중 토론을 하는 것과 같은 기본적인 상황에서 주제에 맞게 의사를 표현한다.
		보충(하)	상사에게 결과를 보고하는 것과 같은 간단한 상황에서 이해하기 쉽게 의사를 표현한다
	기초 외국어 능력	심화(상)	외국어로 된 메일을 받는 업무 상황에서 메일을 직접 읽고 의미를 이해한다.
		기본(중)	외국어로 된 메일을 받는 업무 상황에서 사전을 활용하여 해석하고 의미를 이해한다.
		보충(하)	외국어로 된 메일을 받는 업무 상황에서 다른 사람의 도움을 얻어 의미를 이해한다.

② 조직이해능력

조직이해능력은 일 경험을 할 때, 자신이 속한 조직의 경영과 체제, 업무를 이해하고, 일 경험에 관련된 국제감각을 가지는 능력을 의미한다.

구분		수준	성취수준(핵심성과지표)
조직이해 능력		심화(상)	직업생활에서 업무와 관련된 국제동향을 업무에 적용하고, 전반적인 조직 체제에 대해 설명하며, 조직의 경영을 평가한다.
		기본(중)	직업생활에서 업무와 관련된 국제동향을 파악하고, 자신이 속한 조직의 체제를 설명하며, 조직의 운영을 설명한다.
		보충(하)	직업생활에서 일반적인 국제동향을 이해하고, 자신이 속한 조직 체제를 이해하며, 조직의 운영을 이해한다.
하위 능력	경영 이해 능력	심화(상)	조직 전체의 경영목표와 경영방법을 이해하고, 이를 바탕으로 업무를 수행한다.
		기본(중)	자신이 속한 부서와 관련 부서의 목표와 운영 방법에 대해 이해하고, 이를 바탕으로 업무를 수행한다.
		보충(하)	자신이 속한 부서의 목표와 운영 방법에 대해 이해하고, 이를 바탕으로 업무를 수행한다.
	체제 이해 능력	심화(상)	조직 전체의 목표와 구성을 이해하고, 조직의 전체적인 규칙, 규정을 파악하여, 이를 바탕으로 업무를 수행한다.
		기본(중)	자신이 속한 부서와 관련 부서의 목표와 구성을 이해하고, 자신이 속한 부서 구성원들에게 적용되는 규칙, 규정을 파악하고, 이를 바탕으로 업무를 수행한다.
		보충(하)	자신이 속한 부서의 목표와 구성을 이해하고, 자신에게 해당하는 규칙, 규정을 파악하여, 이를 바탕으로 업무를 수행한다.
	업무 이해 능력	심화(상)	조직 전체의 업무에 대해 이해하고, 자신에게 주어진 업무를 분석하여 업무처리계획 및 절차를 수립한다.
		기본(중)	자신이 속한 부서와 관련 부서의 업무에 대해 이해하고, 자신에게 주어진 업무를 이해하여 업무를 처리하기 위한 계획과 절차를 이해한다.
		보충(하)	자신이 속한 부서의 업무에 대해 이해하고, 자신에게 주어진 업무를 확인하여 업무를 처리하기 위한 간단한 절차를 확인한다.
	국제 감각	심화(상)	일 경험에 관련된 국제적인 동향을 분석하여, 이를 대부분의 업무상황에서 활용한다.
		기본(중)	일 경험에 일반적인 국제 동향을 이해하여, 이를 특정한 업무 상황에서 활용한다.
		보충(하)	일 경험에 특정한 국제 동향을 이해하여, 이를 한 가지 업무 상황에서 활용한다.

③ 수리능력

수리능력은 업무 상황에서 요구되는 사칙연산과 도표 또는 자료(데이터)를 정리, 요약하여 의미를 파악하거나 도표 등을 이용해서 합리적인 의사결정을 위한 객관적인 판단근거를 효과적으로 제시하는 능력이다.

구분		수준	성취수준(핵심성과지표)
수리 능력		심화(상)	업무 상황에서 다단계의 복잡한 사칙연산을 하고, 연산 결과의 오류를 수정한다.
		기본(중)	업무 상황에서 다른 형식으로 변환하는 기본적인 사칙연산을 하고, 연산 결과를 검토한다.
		보충(하)	업무 상황에서 덧셈과 뺄셈 같은 간단한 사칙연산을 하고, 연산 결과를 확인한다.
하위 능력	기초 연산 능력	심화(상)	업무 상황에서 다단계의 복잡한 사칙연산을 하고, 연산 결과의 오류를 수정한다.
		기본(중)	업무 상황에서 다른 형식으로 변환하는 기본적인 사칙연산을 하고, 연산 결과를 검토한다.
		보충(하)	업무 상황에서 덧셈과 뺄셈 같은 간단한 사칙연산을 하고, 연산 결과를 확인한다.
	기초 통계 능력	심화(상)	업무 상황에서 다단계의 복잡한 통계기법을 활용해서 결과의 오류를 수정한다.
		기본(중)	업무 상황에서 비율을 구하는 기본적인 통계기법을 활용하고 결과를 검토한다.
		보충(하)	업무 상황에서 평균을 구하는 간단한 통계기법을 활용하고 결과를 확인한다.
	도표 분석 능력	심화(상)	업무 상황에서 접하는 다양한 도표를 종합하여 내용을 종합한다.
		기본(중)	업무 상황에서 접하는 두세 가지 도표를 비교하여 내용을 요약한다.
		보충(하)	업무 상황에서 접하는 한 가지 도표를 보고 내용을 이해한다.
	도표 작성 능력	심화(상)	업무 상황에서 다양한 도표를 활용하여 내용을 강조하여 제시한다.
		기본(중)	업무 상황에서 두세 가지 도표를 활용하여 내용을 비교하여 제시한다.
		보충(하)	업무 상황에서 하나의 도표를 활용하여 내용을 제시한다

④ 문제해결능력

문제해결능력은 업무 수행 중 발생하는 여러 문제를 창조적, 논리적, 비판적 사고를 통해 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력이다.

구분		수준	성취수준(핵심성과지표)
문제 해결 능력		심화(상)	업무에서 발생한 문제를 인식하고 처리하기까지 타당한 근거를 바탕으로 새로운 방식을 고안한다.
		기본(중)	업무에서 발생한 문제를 인식하고 처리하기까지 기존의 문제해결방식을 다양하게 응용한다.
		보충(하)	업무에서 발생한 문제를 인식하고 처리하기까지 적절한 기존의 문제해결방식을 이용한다.
하위 능력	사고력	심화(상)	업무에서 발생한 문제를 해결하기까지 새로운 방식을 고안하고 타당한 근거를 제시하여 결정적 의견을 고안하며 타당성이 부족함을 평가한다.
		기본(중)	업무에서 발생한 문제를 해결하기까지 기존의 방식과 유사한 새로운 방식을 적용하고 유용한 의견을 제시하며 타당성이 부족함을 분석·종합한다.
		보충(하)	업무에서 발생한 문제를 해결하기까지 기존의 방식을 개선하고 사실과 의견을 구분하여 설명하며 타당성이 부족함을 이해한다.
	문제 처리 능력	심화(상)	업무 상황에서 발생한 문제로 인한 결과를 예측하고 다양한 대안을 비교·분석하며 새로운 idea를 고안하여 문제를 처리하고 그 결과를 평가하여 피드백한다.
		기본(중)	업무 상황에서 발생한 문제의 원인을 인식하고 다양한 대안을 제시하며 기존의 방식을 응용하여 문제를 처리하고 그 결과를 분석한다.
		보충(하)	업무 상황에서 문제가 발생한 사실을 확인하고 대안을 확인하며 기존의 방식을 활용하여 문제를 처리하고 그 결과를 확인한다.