



9주차. NCS 직업 기초 능력

➤ NCS 직업기초능력이란?

채용 대상 직무를 국가직무 능력표준(NCS : National Competency Standards) 기반으로 분석하고 이를 활용하여 해당 직무에 맞는 스펙을 갖춘 인재를 선발하는 채용 방식이다.

NCS(국가직무능력표준)

국가직무 능력표준(NCS, National Competency Standards)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로, 산업현장의 직무를 성공적으로 수행하는 데 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미한다.

*출처 : 한국고용정보원 취업 길잡이 ▶ 최근 채용 트렌드 ▶ NCS능력중심채용 이해하기

기업의 채용절차와 기준이 다르기 때문에 취업준비생은 혼란스러울 수 밖에 없다. 이 때문에 어떤 직무를 수행하더라도 공통적으로 필요한 능력을 10가지로 나누고, 국가차원에서 표준화한 것이 바로 NCS 직업기초능력이다.



10가지 직업기초능력

개발영역	정의	하위단위
의사소통능력	업무를 수행하면서 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기 뜻한 바를 글과 말로 정확하게 쓰거나 말하는 능력	문서이해능력 문서작성능력 경청능력 언어구사력 기초 외국어능력
자원관리능력	업무를 수행하는데 시간, 예산, 물적 자원, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력	시간 관리능력 예산 관리능력 물적 자원 관리능력 인적자원 관리능력
문제해결능력	업무를 수행하면서 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력	사고력 문제처리능력
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집하고, 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 찾은 정보를 업무 수행에 적절하도록 조직하고, 관리하며, 이를 업무 수행에 활용하는 능력	컴퓨터 활용능력 정보처리능력
조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력	국제감각 이해능력 조직체제이해능력 경영 이해능력 업무이해능력
수리능력	업무를 수행하면서 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고 이를 업무에 적용하는 능력	기초연산능력 기초통계능력 도표분석능력 도표작성능력
자기개발능력	업무를 추진하는데 스스로 관리하고 개발하는 능력	자아인식능력 자기관리능력 경력개발능력
대인관계능력	업무를 수행하면서 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력	팀워크능력 리더십능력 갈등관리능력 협상능력 고객서비스능력
기술능력	직업인으로서 일상적인 직장 생활에 요구되는 수단, 도구, 조작 등에 관한 기술적인 요소들을 이해하고, 적절한 기술을 선택하며, 적용하는 능력	기술이해능력 기술선택능력 기술적용능력
직업윤리	업무를 수행하면서 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관	근로 윤리 공동체 윤리

직업기초능력

의사소통능력

수리능력

문제해결능력

자기개발능력

자원관리능력

대인관계능력

정보능력

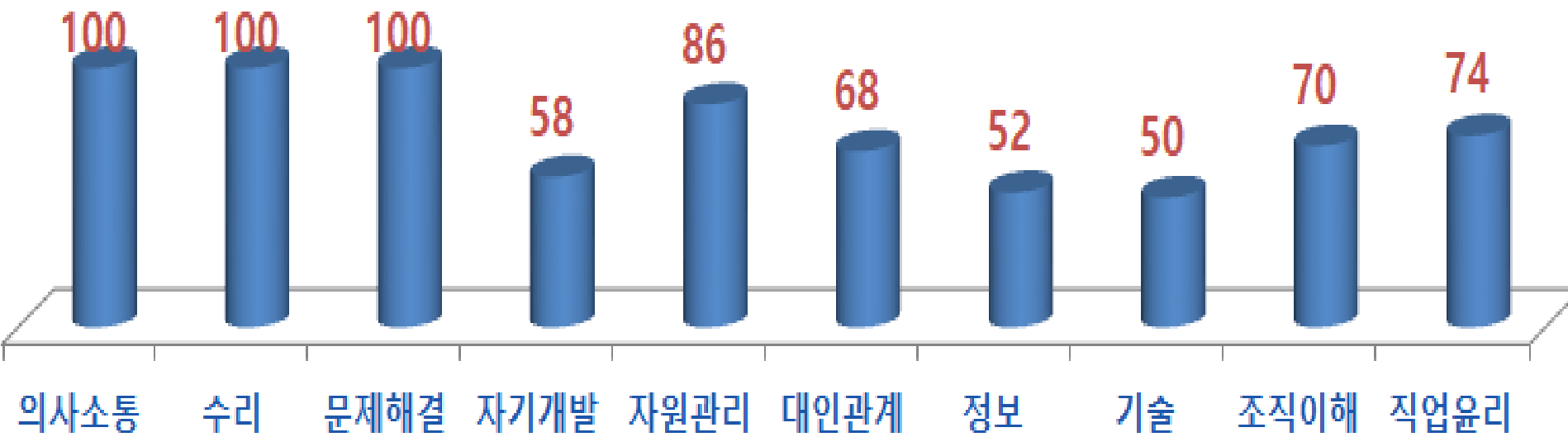
기술능력

조직이해능력

직업윤리

개발영역	하위단위
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 언어구사력, 기초외국어능력
자원관리능력	시간관리능력, 예산관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
문제해결능력	사고력, 문제처리능력
정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리능력
조직이해능력	국제감각능력, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

직업 기초 능력 평가	직무 수행 능력 평가
<p>평가 목적 특정 직무에 입사를 원하는 지원자가 해당 직무를 수행하기 위해 갖춰야 할 직무 능력을 갖추고 있는지를 측정</p> <p>영역 도출 직업 기초 능력 10개의 영역 중 해당 기관의 인재상, 핵심 가치 등과의 맵핑을 통해 신규 직원 채용에 반드시 필요한 핵심 영역을 도출하고 '직업 기초 능력 X 필기시험' 매트릭스를 통해 평가 방법을 선정</p> <p>시험 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> - 문항 구성 : 직업 기초 능력 능력별로 구성하거나 여러 능력 묶어서 평가 - 문제 유형 : 4지 선다형 혹은 5지 선다형 - 시험 시간 : 보통 40문항 기준으로 50분 	<p>직무 수행 능력 필기 문항 개발 절차</p> <ul style="list-style-type: none"> - 능력 단위 목록화 및 중요도, 난이도, 활용 빈도 평점 - 능력 단위별 평가 방법 작성 - 평가 기준 작성 - 평가 문항 개발 <p style="text-align: center;">기타</p> <p>기관별 추가 평가 영역 제시 한국사, 외국어 등 * 직업 기초 능력 평가에 포함시켜 평가</p>



의사소통 능력	기존 적성 검사의 언어 영역 문제에 각 기업과 관련된 업무 내용 및 보도 자료 등이 결합된 형태로 출제된다.
수리 능력	기존 적성 문제와 유사한 유형으로 출제되었는데, 특히 도표를 활용한 문제가 다양하게 출제된다.
문제 해결 능력	사고력과 복잡한 계산 능력을 동시에 요구하기 때문에 쉽게 풀어 나가기 어렵다. 따라서 다양한 유형을 풀어 봐야 한다.
자기 개발 능력	전문 지식을 요구하는 영역은 아니지만 정리가 되어 있지 않으면 틀리기 쉬운 내용(예: 조하리의 창 등)이 있으므로 미리 대비해야 한다.
자원 관리 능력	시간, 예산, 물적·인적 자원을 활용하거나 관리, 할당하는 문제들로 실무 관련 내용으로 출제되며, 특히 수리 및 문제 해결 능력과 유사한 특징을 보인다.
대인 관계 능력	직업 상황 속에서 다양한 인간관계를 제시하고 어떠한 행동을 취하는 것이 가장 적절한지를 묻는 문제가 주로 나왔다. 그리고 갈등 관리, 고객 응대에 관한 문제도 자주 출제된다.
정보 능력	엑셀이나 기타 응용 프로그램을 활용할 줄 알아야 하는 문제들이 출제되고 있다. 또한 코드나 번호 체계 등을 제시하여 분석하는 문제들도 출제되고 있다.
기술 능력	기술직 채용하는 곳에서 주로 출제되며, 각 기업의 실무에 맞게 출제된다.
조직 이해 능력	국제 비즈니스 예절, 조직의 특징에 대한 문제들이 출제되고 있다.
직업 윤리	문항 수는 비교적 적은 편에 속한다. 문제는 크게 어렵지 않으며 직장 생활에서 지켜야 할 예절과 성(性) 예절이 주로 출제된다.

정답 ▶ 1.㉡/2.㉠/3.㉡/4.㉢/5.㉠/6.㉡/7.㉢/8.㉣/9.㉡/10.㉡

1. 생산팀장 K 씨가 참고해야 할 자료로 가장 적절한 것은? **의사소통능력**

생산팀장 K 씨는 작업장에서 사용하는 기계의 특징·기능·사용방법·고장 조치방법·유지보수 및 A/S-폐기까지 기본적으로 알아야 할 모든 정보를 신입사원에게 교육시키려고 한다. 그리고 신입사원이 작업장에서 맡을 업무에 대해서도 설명하고자 한다.

- ① 약관 ② 매뉴얼 ③ 계약서 ④ 작업지시서

2. 현재 형과 동생의 나이의 비는 2:1이다. 10년 후 4:3의 비율일 때 현재 나이의 차는? **수리능력**

- ① 5살 ② 6살 ③ 7살 ④ 8살

3. 한국산업인력공단 자격증을 취득하기 위해 한 학생에게 전화가 왔다. 어제까지 한국 나이로 19살이고 만 18살이었다. 하지만 366일 후에 한국 나이로 21살이 되기 때문에 자격증 취득을 할 수 있다고 한다.

이 조건이 충족되기 위해서 전제되는 것은? **문제해결능력**

가. 어제가 12월 31일이어야 한다. 나. 그 해는 윤년이어야 한다.
다. 양력으로 계산해야 한다.

- ① ㄱ,ㄴ ② ㄱ,ㄷ ③ ㄴ,ㄷ ④ ㄱ,ㄴ,ㄷ

4. 귀하는 총무팀에서 근무하고 있으며, 각 부서의 비품 조달을 담당하고 있다. 귀하의 상사는 4분기 비품 보급 계획을 수립하라는 지시를 하였으며, 귀하는 비품수요 조사 및 보급 계획을 세워 보고하였다. 보고서를 읽어 본 상사는 업무지도 차원에서 지적을 하였는데, 귀하가 받아들이기 적절하지 않은 것은 무엇인가? **지원관리능력**

- ① 각 부서에서 어떤 비품을 얼마큼 필요한지를 정확하게 조사해야지
② 부서에서 필요한 수량을 말했으면 그것보다는 조금 더 여유 있게 준비했어야지.
③ 비품목록에 없는 것을 요청했다면 비품 보급 계획에서 제외했어야지.
④ 비품 구매비용이 예산을 초과하는지를 검토했어야지.

5. 다음 중 고객 불만 처리 프로세스가 바르게 제시된 것은? **대인관계능력**

- ① 경청 - 공감 표시 - 사과 - 해결 약속 - 신속처리 - 처리확인 - 피드백
② 공감 표시 - 사과 - 경청 - 해결 약속 - 신속처리 - 피드백 - 처리확인

- ③ 경청 - 공감 표시 - 사과 - 해결 약속 - 신속처리 - 피드백 - 처리확인
④ 공감 표시 - 사과 - 경청 - 해결 약속 - 신속처리 - 처리확인 - 피드백

6. 다음 중 자기개발과 관련되지 않은 말을 한 사람은? **자기개발능력**

사원 C: 나는 언제쯤 승진을 하게 될까?
대리 D: 이번에 들어온 월급으로 될 할까?
부장 E: 새로 들어온 신입사원들과 어떻게 친해지지?
인턴 F: 이 업무가 나와 맞는 업무인가?

- ① 사원 C ② 대리 D ③ 부장 E ④ 인턴 F

7. 귀하는 6개월간의 인턴을 마치고 정규직 전환 면접에 참가했다. 면접 당일, 면접관이 인턴을 하는 동안 우리 조직에 대해서 알게 된 것을 말해보라는 질문을 던졌다. 다음 중 귀하가 면접관에게 말할 내용으로 가장 적절하지 않은 것은? **조직이해능력**

- ① 조직의 구조 ② 주요 업무 내용 ③ 사무실의 구조 ④ 업무 환경

8. 다음 중 기술능력이 뛰어난 사람의 특징으로 옳지 않은 것은? **기술능력**

- ① 실질적 해결이 필요한 문제를 인식한다.
② 인식된 문제를 위한 다양한 해결책을 개발하고 평가한다.
③ 실제적 문제를 해결하기 위해 지식이나 기타 자원을 선택·최적화시키며 적용한다.
④ 기술적 해결에 대한 문제점을 평가한다.

9. 컴퓨터 바이러스를 예방하는 방법으로 옳은 것을 모두 고른 것은? **정보능력**

A. 백신 프로그램을 설치하고 자주 업데이트한다.
B. 전자우편(e-mail)은 안전하므로 바로 열어서 확인한다.
C. 인터넷에서 자료를 받았을 때는 바이러스 검사 후에 사용한다.
D. 좋은 자료가 많은 폴더는 공개 자료실에 올려 공유한다.

- ① A, B ② A, C ③ B, C ④ C, D

10. 다음 중 직장예절에 대한 설명으로 옳지 않은 것은? **직업윤리**

- ① 사람을 소개할 때 이성 간에는 남성을 먼저 소개하지만, 남성이 연장자나 상사일 경우에는 여성을 먼저 소개한다.
② 내 상사보다 직급이 높은 사람 앞에서 보고할 때는 상사의 직급과 행위를 높인다.
③ 약속할 때는 사람과 사람이 손을 마주잡고 정을 느낄 수 있게 한다.
④ 엘리베이터에서는 상사와 고객을 먼저 태우고 내리게 한다.

워크시트 샘플

의사소통 능력

생산팀장 K 씨가 참고해야 할 자료로 가장 적절한 것은?

생산팀장 K 씨는 작업장에서 사용하는 기계의 특징, 기능, 사용 방법, 고장 조치 방법, 유지 보수 및 A/S, 폐기까지 기본적으로 알아야 할 모든 정보를 신입사원에게 교육시키려고 한다. 그리고 신입사원이 작업장에서 맡을 업무에 대해서도 설명하고자 한다.

- ① 약관 ② 매뉴얼 ③ 계약서 ④ 작업지시서

〈해설〉

정답(②) 매뉴얼

매뉴얼 : 제품 등에 관한 상세 정보를 기술한 문서로, 제품 특징이나 기능 설명, 사용 방법 및 고장 조치 방법, 유지·보수 및 A/S, 폐기 등 제품에 관련된 모든 정보를 담고 있다.

오답 분석

약관 : 계약 당사자가 상대방과 계약을 체결하기 위해 미리 마련한 문서

계약서 : 쌍방 간의 합의한 계약 사항에 관하여 작성한 문서

작업 지시서 : 외부 업체에 특정 업무를 지시하기 위하여 작성하는 문서

워크시트 샘플

수리 능력

현재 형과 동생의 나이의 비는 2:1이다. 10년 후 4:3의 비율일 때 현재 나이의 차는?

- ① 5살 ② 6살 ③ 7살 ④ 8살 ⑤ 9살

<해설>

정답(①) 5살

현재 형과 동생의 나이를 각각 $2x$, x 라고 하자.

10년 후 형의 나이는 $2x+10$: $x+10=4:3$ 이므로 $x=5$ 이다.

현재 형은 10살, 동생은 5살이다.

워크시트 샘플

한국산업인력공단 자격증을 취득하기 위해 한 학생에게 전화가 왔다. 어제까지 한국 나이로 19살이고 만 18살이었다. 하지만 366일 후에 한국 나이로 21살이 되기 때문에 자격증 취득을 할 수 있다고 한다. 이 조건이 충족되기 위해서 전제되는 것은?

- ㄱ. 어제가 12월 31일이어야 한다.
- ㄴ. 그 해는 윤년이어야 한다.
- ㄷ. 양력으로 계산해야 한다.

- ① ㄱ, ㄴ ② ㄱ, ㄷ ③ ㄴ, ㄷ ④ ㄱ, ㄴ, ㄷ

문제 해결 방법

<해설>

정답(②)

조건을 살펴보면 어제까지 한국 나이로 19살이고, 366일 후에는 21살이 된다고 한다. 즉, 어제를 기준으로 두 해가 지났음을 알 수 있다. 주어진 전제 중에서 어제가 12월 31일이라는 것을 활용하면 오늘은 1월 1일이며, 366일 후에는 내년 1월 1일이 되므로 모두 성립한다. 다만 양력으로 계산한다는 조건도 함께 고려되어야 한다. 그러나 그 해가 윤년이라는 전제가 있다면, 366일이 지나도 내년이 되지 않으므로 조건이 성립하지 않는다.

워크시트 샘플

자원 관리 능력

귀하는 총무팀에서 근무하고 있으며, 각 부서의 비품 조달을 담당하고 있다. 귀하의 상사는 4분기 비품 보급 계획을 수립하라는 지시를 하였으며, 귀하는 비품 수요 조사 및 보급 계획을 세워 보고하였다. 보고서를 읽어 본 상사는 업무 지도 차원에서 지적을 하였는데, 귀하가 받아들이기 에 적절하지 않은 것은 무엇인가?

- ① 각 부서에서 어떤 비품이 얼마만큼 필요한지를 정확하게 조사해야지.
- ② 부서에서 필요한 수량을 말했으면 그것보다는 조금 더 여유 있게 준비했어야지.
- ③ 비품 목록에 없는 것을 요청했다면 비품 보급 계획에서 제외했어야지.
- ④ 비품 구매 비용이 예산을 초과하는지를 검토했어야지.

<해설>

정답(③)

비품은 회사 업무상에 사용되는 물품을 의미하는데, 대체로 기업에서는 사전에 품목을 정해 놓고 필요한 자에게 보급한다. 만약 품목에 해당하지 않는 비품이 필요한 경우에는 그 사용 용도가 명확하고 업무에 필요한 것인지를 먼저 판단한 후에 예산을 고려하여 구매하는 것이 적절한 처리 과정이다. ③과 같이 단순히 품목에 없다는 이유로 제외하는 것은 적절하지 못하다.

워크시트 샘플

대인 관계 능력

다음 중 고객 불만 처리 프로세스가 바르게 제시된 것은?

- ① 경청 - 공감 표시 - 사과 - 해결 약속 - 신속 처리 - 처리 확인 - 피드백
- ② 공감 표시 - 사과 - 경청 - 해결 약속 - 신속 처리 - 피드백 - 처리 확인
- ③ 경청 - 공감 표시 - 사과 - 해결 약속 - 신속 처리 - 피드백 - 처리 확인
- ④ 공감 표시 - 사과 - 경청 - 해결 약속 - 신속 처리 - 처리 확인 - 피드백

〈해설〉

정답(①)

고객 불만 처리 프로세스는 먼저 '불만 사항에 대한 경청 → 감사와 공감 표시 → 사과 → 해결 약속 → 신속 처리 → 처리 확인 및 사과 → 피드백 등의 절차로 이루어진다.

워크시트 샘플

자기 개발 능력

〈보기〉 중 자기 개발과 관련되지 않은 말을 한 사람은?

- 사원 C : 나는 언제쯤 승진을 하게 될까?
- 대리 D : 이번에 들어온 월급으로 뭘 할까?
- 부장 E : 새로 들어온 신입 직원들과 어떻게 친해지지?
- 인턴 F : 이 업무가 나와 맞는 업무인가?

- ① 사원 C ② 대리 D ③ 부장 E ④ 인턴 F

〈해설〉

정답(②)

자기 개발은 자아 인식, 자기 관리, 경력 개발 등 크게 세 가지로 나눌 수 있다. 그중 대리 D의 말은 어느 것에도 해당되지 않는다.

워크시트 샘플

조직 이해 능력

귀하는 6개월간의 인턴을 마치고 정규직 전환 면접에 참가했다. 면접 당일, 면접관이 인턴을 하는 동안 우리 조직에 대해서 알게 된 것을 말해 보라는 질문을 던졌다. 다음 중 귀하가 면접관에게 말할 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 조직의 구조 ② 주요 업무 내용 ③ 사무실의 구조 ④ 업무 환경

〈해설〉

정답(③)

면접관의 질문 의도는 단순히 사무실의 구조나 회사 위치 등 눈에 보이는 정보를 묻는 것이 아니라, 실질적으로 회사를 운영하는 내부 조직에 관련된 사항을 알고 있는지를 묻는 것이다. 그러므로 ③은 질문의 답변 내용으로 적절치 않다.

워크시트 샘플

기술 능력

다음 중 기술 능력이 뛰어난 사람의 특징으로 옳지 않은 것은?

- ① 실질적 해결이 필요한 문제를 인식한다.
- ② 인식된 문제를 위한 다양한 해결책을 개발하고 평가한다.
- ③ 실제적 문제를 해결하기 위해 지식이나 기타 자원을 선택, 최적화시키며 적용한다.
- ④ 기술적 해결에 대한 문제점을 평가한다.

<해설>

정답(④)

기술적 해결에 대한 문제점을 평가하는 것이 아니라 효용성을 평가한다.

워크시트 샘플

정보 능력

컴퓨터 바이러스를 예방하는 방법으로 옳은 것을 <보기>에서 모두 고른 것은?

<보기>

- A. 백신 프로그램을 설치하고 자주 업데이트한다.
- B. 전자우편(e-mail)은 안전하므로 바로 열어서 확인한다.
- C. 인터넷에서 자료를 받았을 때는 바이러스 검사 후에 사용한다.
- D. 좋은 자료가 많은 폴더는 공개 자료실에 올려 공유한다.

- ① A, B ② A, C ③ B, C ④ C, D

<해설>

정답(②)

- B. 출처가 불분명한 전자 우편의 첨부 파일은 백신 프로그램으로 바이러스 검사 후 사용한다.
- D. 정품 소프트웨어를 구입하여 사용하는 습관을 가진다. 프로그램을 복사할 때는 바이러스 감염 여부를 확인한다.

워크시트 샘플

직업 윤리	<p>다음 중 직장 예절에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?</p> <p>① 사람을 소개할 때 이성 간에는 남성을 먼저 소개하지만, 남성이 연장자나 상사일 경우에는 여성을 먼저 소개한다.</p> <p>② 내 상사보다 직급이 높은 사람 앞에서 보고할 때는 상사의 직급과 행위를 높인다.</p> <p>③ 악수할 때는 사람과 사람이 손을 마주 잡고 정을 느낄 수 있게 한다.</p> <p>④ 엘리베이터에서는 상사와 고객을 먼저 태우고 내리게 한다.</p>
	<p><해설> 정답(②)</p> <p>내 상사라 할지라도 상사보다 직급이 높은 사람에게 보고할 경우에는 상사에 대한 존칭을 하지 않는다.</p>