

[붙임 6] 직렬별 직무기술서

개정 : 2026년 하반기

【NCS 기반 직무기술서 : 보험사업 행정직(일반)】

| 채용 분야      | 보험사업 행정직(일반)                                                                                         |                                                                                                                                                                                                         |            |            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 분류체계       | 대분류                                                                                                  | 중분류                                                                                                                                                                                                     | 소분류        | 세분류        |
|            | 02.경영·회계·사무                                                                                          | 01.기획사무                                                                                                                                                                                                 | 03.마케팅     | 02.고객관리    |
|            |                                                                                                      | 02.총무·인사                                                                                                                                                                                                | 03.일반사무    | 02.사무행정    |
|            | 03.금융·보험                                                                                             | 01.금융                                                                                                                                                                                                   | 05.금융영업지원  | 02.채권추심    |
|            |                                                                                                      | 02.보험                                                                                                                                                                                                   | 02.보험영업·계약 | 03.보험계약·보전 |
|            |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                         | 03.손해사정    | 03.신체손해사정  |
| 07.사회복지·종교 | 01.사회복지                                                                                              | 01.사회복지정책                                                                                                                                                                                               | 03.공공복지    |            |
| 공단주요사업     | 산재·고용보험 적용·부과, 산재근로자 요양·보상·재활, 퇴직연금 등 근로자복지지원 서비스 및 대국민의 보건 향상과 복지증진을 위해 의료 서비스, 전문 재활서비스 등의 업무를 수행함 |                                                                                                                                                                                                         |            |            |
| 전형방법       | 서류심사 → 필기시험(직업기초능력, 직무기초지식) → 면접시험(직업기초능력+직무수행능력) → 채용형인턴 선발 → 정규직 임용                                |                                                                                                                                                                                                         |            |            |
| 지원요건       | 학력, 연령, 경력 및 성별 제한 없음                                                                                |                                                                                                                                                                                                         |            |            |
| 직업기초능력     | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리                                           |                                                                                                                                                                                                         |            |            |
| 직무요건       |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                         |            |            |
| 고객관리       | 직무수행내용                                                                                               | ○ 고객에 대한 이해를 바탕으로 고객이 신청한 민원에 대해 필요한 서비스를 제공함으로써 산재/고용보험 가입 사업장과 산재보험 고용정보 및 고용보험 피보험자를 지속적으로 관리하는 업무<br>○ 근로자(노무제공자)의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며 재해근로자의 재활 및 사회복귀 촉진을 위한 업무<br>○ 퇴직연금 등 근로복지서비스 지원업무       |            |            |
|            | 능력단위                                                                                                 | 01.고객관리 계획 수립, 02.고객 필요정보 제공, 03.고객관리 성과 평가, 04.고객 관계 관리, 05.고객데이터 분석                                                                                                                                   |            |            |
|            | 필요지식                                                                                                 | ○ 산업재해보상보험법<br>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률<br>○ 기타 관련 법규(근로자퇴직급여보장법, 임금채권보장법, 근로기준법, 민법 등)에 대한 지식<br>○ CRM(고객 관계 관리)에 대한 이해<br>○ 고객별 커뮤니케이션 절차<br>○ 고객과 관련한 지표를 조사하기 위한 통계조사 방법<br>○ 고객데이터 관리 방법 |            |            |

|             |               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 유형별 대응 능력</li> <li>○ 고객에게 필요한 자료를 알맞게 가공하는 능력</li> <li>○ 통계 프로그램 활용 능력</li> </ul>                                                                                                                                                 |
|             | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 특성 이해</li> <li>○ 고객에 대한 서비스 자세</li> <li>○ 개인정보 관리 책임감</li> <li>○ 객관적·적극적 수용 태도</li> </ul>                                                                                                                                         |
| <b>사무행정</b> | <b>직무수행내용</b> | 관련 규정(산업재해보상보험법, 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률, 근로기준법, 공단 자체 규정 등)에 대한 이해를 바탕으로 해당 규정 내에서 고객이 필요한 서비스를 융통성 있게 제공할 수 있도록 내·외부 자원을 활용하는 업무                                                                                                                                    |
|             | <b>능력단위</b>   | 01.문서 작성, 02.문서 관리, 03.자료 관리, 04.회의 운영, 05.사무행정 업무 관리, 07.사무자동화 프로그램 활용, 08.그룹웨어 활용                                                                                                                                                                                           |
|             | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험</li> <li>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 관련 법규(근로자퇴직급여보장법, 임금채권보장법, 근로기준법, 민법 등)에 대한 지식</li> <li>○ 문서관리 규정, 보안규정, 업무처리 지침</li> <li>○ 문서의 체계, 문서작성의 규칙</li> <li>○ 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 프로그램 특성</li> </ul> |
|             | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문서 편집 능력</li> <li>○ 문서 분류 및 정리 능력</li> <li>○ 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 활용 능력</li> <li>○ (기록물관리 전문요원) 기록물 이관, 평가, 분류, 정리·기술, 폐기, 보존</li> </ul>                                                                                           |
|             | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문서 보고 및 일정계획 준수 노력</li> <li>○ 문서 보안 준수, 업무규정 준수</li> <li>○ 구성원 지원 의지, 업무 협조 태도</li> <li>○ 정확한 업무처리 태도</li> </ul>                                                                                                                     |
| <b>채권추심</b> | <b>직무수행내용</b> | 근로자 복지 향상을 위한 공단의 복지사업의 운영 과정에서 발생하는 채권에 대한 손실을 최소화하기 위하여 적절한 절차와 계획에 따라 회수하는 업무                                                                                                                                                                                              |
|             | <b>능력단위</b>   | 04.채권 회수전략 수립, 05.채권 회수활동, 06.채권 보전조치, 07.추심소송                                                                                                                                                                                                                                |
|             | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채권종류 및 조건의 이해</li> <li>○ 내부지침의 이해</li> <li>○ 내용증명의 이해</li> <li>○ 채권추심의 이해</li> <li>○ 보전조치의 절차와 효력 이해</li> </ul>                                                                                                                      |
|             | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채권 구분능력</li> <li>○ 관련 법령 해석 능력</li> <li>○ 채권회수 및 독촉기술</li> <li>○ 법원서식에 따른 문서작성능력</li> </ul>                                                                                                                                          |

|                     |               |                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성실성</li> <li>○ 관련 법령 및 절차 준수</li> <li>○ 상대방과의 원만한 대화</li> <li>○ 섬세함</li> </ul>                                                                        |
| <b>보험계약<br/>·보전</b> | <b>직무수행내용</b> | 고용·산재보험 가입부터 소멸할 때까지 양질의 보험서비스를 제공하기 위하여 법과 규정에서 정하는 보험가입자와 수급권자의 범위와 기준, 자격의 득실 및 보험료 산정 기준에 따라 보험 가입의 성립, 변경, 소멸, 보험료 부과 등의 업무를 효율적으로 관리하는 업무                                                |
|                     | <b>능력단위</b>   | 02.계속보험료 입금관리, 03.계약내용 변경, 05.보유고객 정보관리, 06.통계관리, 10.지급금 관리                                                                                                                                    |
|                     | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험법</li> <li>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 관련 법규(민법, 근로기준법 등)</li> <li>○ 통계 활용 지식</li> </ul>                                 |
|                     | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법규 해석 능력</li> <li>○ 기초 수리 능력, 문서작성 능력</li> <li>○ 통계산출 능력</li> </ul>                                                                                   |
|                     | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법규 및 관련 규정 준수</li> <li>○ 본인이 맡은 업무에 대한 책임감</li> <li>○ 정확한 업무 처리 태도</li> <li>○ 논리적 사고</li> </ul>                                                       |
| <b>신체손해사정</b>       | <b>직무수행내용</b> | 업무상 재해에 대한 안내·접수, 최초요양신청서 조사 및 요양결정, 최초 평균임금 산정 등 보험급여 지급과 관련된 업무                                                                                                                              |
|                     | <b>능력단위</b>   | 01.보험사고 접수, 02.메디칼심사, 03.민원처리, 05.소송처리, 08.인보험 현장조사, 10.보험금 심사, 11.보험금 산출                                                                                                                      |
|                     | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험법</li> <li>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 관련 법규(민법, 근로기준법 등)에 대한 지식</li> <li>○ 대상자 관련 자료 수집, 면담, 관찰 등 조사와 관련된 지식</li> </ul> |
|                     | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 법규 해석 능력</li> <li>○ 사고 상황 해석 및 판단 능력</li> <li>○ 문서작성 및 보고 능력</li> <li>○ 고객별 맞춤화 관리 능력</li> </ul>                                                      |
|                     | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객의 특성 이해</li> <li>○ 고객에 대한 서비스 자세</li> <li>○ 객관적 수용 태도</li> <li>○ 맡은 업무에 대한 책임감 있는 태도</li> <li>○ 법규 내에서 융통성 있게 문제를 해결하는 태도</li> </ul>                |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                       |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 공공복지  | 직무수행내용                                                                                                                                                                                                                                                         | 근로자 복지 향상을 위해 한정된 복지자원을 수요자에 맞춰 효율적으로 분배하는 공공복지서비스 업무<br>근로자 생활 안정자금 융자, 신용보증지원 및 사후관리, 퇴직연금 사업, 임금채권(간이대지급금 등)                                       |
|       | 능력단위                                                                                                                                                                                                                                                           | 02.복지예산관리, 03.사회복지시설 지원, 06.복지대상자 지원, 08.자격변동관리, 10.복지특이민원관리, 11.사회복지프로그램 전산운용                                                                        |
|       | 필요지식                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 근로자퇴직급여보장법</li> <li>○ 임금채권보장법</li> <li>○ 기타 관련 법규(민법, 근로기준법 등)에 대한 지식</li> <li>○ 사회복지 상담 기초 이론 이해</li> </ul> |
|       | 필요기술                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사회복지 상담 기술</li> <li>○ 사회보장 정보시스템 활용 기술</li> </ul>                                                            |
|       | 직무수행태도                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문제 해결을 위한 노력</li> <li>○ 수요자와의 신뢰 관계 형성</li> <li>○ 객관적·적극적이고 투명한 업무처리 자세</li> </ul>                           |
| 참고사이트 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 참고사이트: <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색</li> <li>○ 상기 직무기술서는 현재 개발된 NCS 가운데 공단의 직렬별 직무와 관련된 대표적인 NCS를 일부 선정하여 작성한 것입니다. 따라서 향후 NCS 개발 동향과 공단 주요 사업 변화 등에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul> |                                                                                                                                                       |

\* 채용예정직(행정직)의 경우 산업재해보상, 산재 고용보험료부과, 행정소송, 인사관리, 병원행정, 외국인 민원 응대 업무 등을 수행함에 따라 직무 연관성이 높은 교육사항(과목, 성적 등), 외국어성적 등 수집 필요

개정 : 2026년 하반기

## 【NCS 기반 직무기술서 : 보험사업 행정직(전산)】

| 채용 분야     | 보험사업 행정직(전산)                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                     |             |                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------|
| 분류체계      | 대분류                                                                                                                                                                   | 중분류                                                                                                                                                 | 소분류         | 세분류             |
|           | 20.정보통신                                                                                                                                                               | 01.정보기술                                                                                                                                             | 01.정보기술전략계획 | 03.정보기술기획       |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     | 02.정보기술개발   | 01.SW아키텍처       |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             | 02.응용SW엔지니어링    |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             | 04.DB엔지니어링      |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             | 05.NW엔지니어링      |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             | 06.보안엔지니어링      |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             | 14.클라우드솔루션 아키텍처 |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     | 03.정보기술운영   | 01.IT시스템관리      |
|           |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             | 02.IT기술교육       |
| 04.정보기술관리 |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     | 01.IT프로젝트관리 |                 |
| 06.정보보호   | 01.정보보호관리·운영                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                     |             |                 |
|           | 03.보안사고분석대응                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                     |             |                 |
| 공단주요사업    | 산재·고용보험 적용·부과, 산재근로자 요양·보상·재활, 퇴직연금 등 근로자복지지원 서비스 및 대국민의 보건 향상과 복지증진을 위해 의료 서비스, 전문 재활서비스 등의 업무를 수행함                                                                  |                                                                                                                                                     |             |                 |
| 전형방법      | 서류심사 → 필기시험(직업기초능력) → 면접시험(직업기초능력+직무수행능력)<br>→ 채용형인턴 선발 → 정규직 임용                                                                                                      |                                                                                                                                                     |             |                 |
| 지원요건      | ○ 학력, 연령, 경력 및 성별 제한 없음<br>○ 국가기술자격법에 의한 전산 분야 산업기사 이상의 자격증 소지자<br>- 정보관리기술사, 컴퓨터시스템응용기술사, 빅데이터분석기사,<br>전자계산기조직응용기사, 정보처리기사, 정보보안기사, 정보처리산업기사,<br>정보보안산업기사, 사무자동화산업기사 |                                                                                                                                                     |             |                 |
| 직업기초능력    | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리                                                                                                      |                                                                                                                                                     |             |                 |
| 직무요건      |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |             |                 |
| 정보기술기획    | 직무수행내용                                                                                                                                                                | 조직의 경영목표를 달성하기 위하여 비즈니스와 정보기술 환경을 분석하여 정보기술 운영전략과 전체 예산 계획을 수립한 후 이를 바탕으로 정보기술 모형과 아키텍처를 설계하고 정보기술 운영방안을 마련하여 원활한 운영자원 투입계획과 실행계획을 수립하고 성과를 분석하는 업무 |             |                 |

|               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <b>능력단위</b>   | 02.정보기술 환경분석, 03.정보기술 전략수립, 04.정보기술 예산 수립, 07.정보기술 운영방안 수립, 8.프로젝트 자원 투입계획 수립, 09. 프로젝트 실행계획 수립, 10.정보기술 조직 성과 분석                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○정보기술 활용 사례 및 선진사례 분석 방법</li> <li>○현행 IT 시스템 구성정보</li> <li>○경영목표 및 경영전략</li> <li>○재무구조 경영분석 방법, 정보기술 투자성과 모델</li> <li>○IT 예산관리 기법</li> <li>○BPR(Business Process Reengineering)/ISP(Information Strategy Planning)</li> <li>○행정안전부 행정기관 및 공공기관 정보시스템 구축·운영 지침</li> <li>○국가정보원 정보보안기본지침, 보안적합성검증제도</li> <li>○프로젝트 규모 산정 및 소프트웨어 개발 방법론 이해</li> <li>○성과평가 계획 수립 및 방법, 기타 평가방법론</li> </ul> |
|               | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○로드맵 설계 및 벤치마킹</li> <li>○IT기술 동향 분석</li> <li>○예산 수립 및 집행</li> <li>○프로젝트 관리 계획서 작성</li> <li>○원가관리 및 분석</li> <li>○편익 분석 및 계산</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
|               | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○각종 법규에 대한 부합 여부를 확인하려는 의지</li> <li>○미래지향적인 관점에서 예측하려는 의지</li> <li>○분석적이고 논리적인 사고</li> <li>○경영 목표에 대한 도전적인 의지</li> <li>○투자대비 성과를 추구하려는 의지</li> <li>○경영정보 관리의 효율성을 추구하려는 의지</li> <li>○성과개선을 위한 적극적인 사고</li> <li>○전략적 사고</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| <b>SW아키텍처</b> | <b>직무수행내용</b> | 모바일, 웹 애플리케이션 또는 클라우드 및 인공지능 기반 서비스 등을 통틀어 다양한 시나리오에서 아키텍처에 요구되는 기능, 성능, 보안 등 품질속성을 반영하여 SW구성요소를 설계, 구현, 검증, 변화관리하는 업무                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|               | <b>능력단위</b>   | 01.SW아키텍처 수행 관리, 03.SW아키텍처 요소기술선정, 04.SW아키텍처 이행, 05.SW아키텍처 테스트, 06.SW 개발 지원, 07.SW아키텍처 변경 관리, 08.SW아키텍처 요구사항 명세화, 10.SW아키텍처 설계, 11.SW아키텍처 문서화                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○프로젝트 관리 방법 및 프로젝트 도메인 지식</li> <li>○IT기술 및 정책의 동향</li> <li>○보안 관련 규제 및 정책 동향</li> <li>○소프트웨어 공학</li> <li>○인공지능 / 클라우드 서비스 관련 법령</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                              |

|                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |               | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인공지능 / 클라우드 기반 기술 지식 및 서비스 모델</li> <li>○ 기능 요구사항 결정요인 분석 방법 및 우선 순위 식별 방법</li> <li>○ 아키텍처 스타일 및 프레임워크</li> </ul>                                                                                                                                                             |
|                       | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이해관계자 식별 및 요구사항 수집, 갈등 조정</li> <li>○ 아키텍처 구성요소의 연관관계 정의, 요구사항 명세, 요소기술 선정</li> <li>○ 구현도구 활용 능력 및 구현환경 구축능력</li> <li>○ SW 개발표준 검증 도구 활용 기술</li> <li>○ 아키텍처 보안성 점검 능력</li> <li>○ IT 트렌드 변화사항 분석 기술</li> <li>○ 인공지능 / 클라우드 서비스 구성 기술</li> <li>○ 데이터 조회 및 통계자료 분석 기술</li> </ul> |
|                       | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객관적으로 평가하고 적시 보고하는 자세</li> <li>○ 변경 사항 처리방안을 정확히 표현하려는 태도</li> <li>○ 논리적 사고와 판단력</li> <li>○ SW아키텍처 및 SW 구현물의 성능과 품질 개선 태도</li> <li>○ 비즈니스 및 기술 관련 각종 정보 수집에 대한 적극성</li> <li>○ 유연하게 소통하고 합의점을 찾으려는 태도</li> <li>○ 새로운 영역에 대한 적극적인 학습 태도</li> </ul>                             |
| <b>응용SW<br/>엔지니어링</b> | <b>직무수행내용</b> | 컴퓨터 프로그래밍 언어로 각 업무 및 구동환경(웹, 모바일, PC 등)에 맞는 소프트웨어의 기능에 관한 설계, 구현 및 테스트를 수행하고 사용자에게 배포하며 버전관리를 통해 제품의 성능을 향상시키고 서비스를 개선하는 업무                                                                                                                                                                                           |
|                       | <b>능력단위</b>   | 01.애플리케이션 요구사항 분석, 03.화면 설계, 08.요구사항 확인, 11.화면 구현, 13.서버프로그램 구현, 14.인터페이스 구현, 15.데이터 입출력 구현, 16.통합 구현, 17.애플리케이션 테스트 수행, 19.애플리케이션 배포, 21.애플리케이션 리팩토링, 25.프로그래밍 언어 활용, 26.응용SW 기초 기술 활용                                                                                                                               |
|                       | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 네트워크 및 데이터베이스 이해</li> <li>○ 소프트웨어 개발 방법론</li> <li>○ E-R Modeling</li> <li>○ 소프트웨어 아키텍처</li> <li>○ UI 표준 및 지침</li> <li>○ 프로그래밍 언어 기능 구현을 위한 알고리즘</li> <li>○ 인공지능 / 클라우드 서비스 모델</li> </ul>                                                                                     |
|                       | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개발에 필요한 프로그래밍 언어 및 도구 활용 능력</li> <li>○ UI 설계도구 활용 능력</li> <li>○ DBMS 구성 및 관리 기술</li> <li>○ E-R Modeling 도구 활용 능력</li> <li>○ E-R 다이어그램 작성 기술</li> <li>○ IDE 도구 활용 능력</li> <li>○ UML 작성 기술</li> <li>○ 인공지능 / 클라우드 서비스 플랫폼 및 솔루션 연동 능력</li> </ul>                               |

|                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기술 관련 각종 정보 수집에 대한 적극성</li> <li>○ 정확성·객관성,</li> <li>○ 분석적·논리적 태도</li> <li>○ 문제발생 시 즉시 원인 파악 및 원상 복구 여부를 판단하는 자세</li> <li>○ 개발 일정 준수 태도</li> </ul>                                                         |
| <b>DB<br/>엔지니어링</b> | <b>직무수행내용</b> | 데이터베이스를 설계, 구축, 전환하고, 데이터베이스가 최적의 성능과 품질을 확보하도록 하는 업무                                                                                                                                                                                              |
|                     | <b>능력단위</b>   | 01.데이터베이스 요구사항 분석, 02.개념데이터 모델링, 03.논리 데이터베이스 설계, 04.물리 데이터베이스 설계, 05.데이터베이스 구현, 06.데이터베이스 성능확보, 07.데이터 전환 설계, 08.데이터 전환, 09.SQL활용, 10.SQL응용, 11.SQL작성                                                                                             |
|                     | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 데이터 모델링 방법, 데이터 표준 관리 방법</li> <li>○ 데이터모델의 정확성과 정합성에 대한 지식</li> <li>○ 논리, 물리 데이터베이스 설계에 대한 지식</li> <li>○ 데이터베이스 보안에 대한 지식</li> <li>○ SQL 지식, SQL 문법과 실행원리</li> <li>○ 데이터웨어하우스 설계 및 수집/변환 관리 기법</li> </ul> |
|                     | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기존 시스템 분석 기술</li> <li>○ 데이터베이스 모델 분석 기술</li> <li>○ DBMS 설치프로그램 운용 기술</li> <li>○ 데이터 표준 검토 능력</li> <li>○ SQL 작성, 실행 도구 사용 기술</li> <li>○ 분산파일 시스템 관련 기술</li> </ul>                                          |
|                     | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수집된 데이터 분석에 대한 책임감</li> <li>○ 요구사항 정의서 작성 노력</li> <li>○ 적극적 과제 해결 태도</li> <li>○ 정보보안 준수, 책임감</li> <li>○ 데이터 처리의 효율성, 일관성</li> <li>○ 작업 내용에 실수가 없도록 점검하는 태도</li> </ul>                                     |
| <b>NW<br/>엔지니어링</b> | <b>직무수행내용</b> | 네트워크 프로토콜과 토폴로지에 대한 이해를 바탕으로 네트워크에 대한 환경을 분석하고 프로토콜, 토폴로지, 자원관리, QoS를 설계하여 네트워크 소프트웨어 개발을 위한 아키텍처 수립, 개발 방법 수립, 품질평가, 프로젝트 관리 및 네트워크 프로그래밍 구현                                                                                                      |
|                     | <b>능력단위</b>   | 03.네트워크 자원관리 설계, 07.네트워크 프로그래밍 구현, 09.네트워크 프로토콜 분석, 11.네트워크 자원 분석 16.프로토콜 패킷 분석                                                                                                                                                                    |

|                         |               |                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IEEE, IETF, ITU-T, ASN.1, MIB, SNMP 등 국제규격</li> <li>○ 네트워크 토폴로지 구축 및 설계 환경·절차</li> <li>○ 유/무선 네트워크 연결 구조</li> <li>○ 클라우드 서비스별 네트워크 통제방안</li> </ul>        |
|                         | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 네트워크 토폴로지 장단점 분석 능력</li> <li>○ 프로토콜 활용 기술</li> <li>○ 네트워크 SW 특성 제어·평가 기술</li> <li>○ 개발환경에 맞는 HW 및 SW 설치 기술</li> <li>○ 클라우드 유형별 네트워크 기술요소 식별 능력</li> </ul> |
|                         | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 새로운 영역에 대한 적극적인 학습 태도</li> <li>○ 체계적, 분석적 태도</li> <li>○ 기술적 위험에 적극적으로 대비하려는 노력</li> </ul>                                                                 |
| <b>보안<br/>엔지니어링</b>     | <b>직무수행내용</b> | 정보 서비스의 보안 요구사항에 따라 정보보안시스템 도입을 위한 설계, 구축, 유지보수를 수행하는 업무                                                                                                                                           |
|                         | <b>능력단위</b>   | 06.SW개발 보안 구축, 07.DB보안 구축, 08.시스템 보안 구축, 09.NW보안 구축                                                                                                                                                |
|                         | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 인공지능 / 클라우드 서비스 보안 관련 지식</li> <li>○ 정보보호 관리체계에 관한 국제 표준 규격</li> <li>○ 암호 알고리즘, 보안 솔루션</li> </ul>        |
|                         | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보보호 요구사항 관리 도구 사용 기술</li> <li>○ 정보보호 및 개인정보보호 관련 법률 이해 능력</li> <li>○ 정보보안 시스템 구축 능력</li> <li>○ 정보보호 프레임워크 작성 기술</li> <li>○ 보안 솔루션 활용 기술</li> </ul>       |
|                         | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객관적·분석적 사고</li> <li>○ 적극적 문제 해결 자세</li> <li>○ 보안요구사항 준수</li> <li>○ 새로운 영역에 대한 학습 태도</li> </ul>                                                            |
| <b>클라우드솔루션<br/>아키텍처</b> | <b>직무수행내용</b> | 클라우드 솔루션 아키텍처는 클라우드 서비스 및 기술을 기반으로 사용자 요구사항을 분석하고 통합 솔루션 아키텍처의 설계, 구현, 배포, 운영 및 관리 방안을 제시하는 일이다.                                                                                                   |
|                         | <b>능력단위</b>   | 01.클라우드 솔루션 요구사항 분석, 02.클라우드 솔루션 보안 설계, 03.클라우드 솔루션 보안 설계, 07.클라우드 솔루션 배포 방안 수립, 08.클라우드 솔루션 운영 방안 수립                                                                                              |

|                |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○클라우드 기반 기술 지식</li> <li>○클라우드 서비스 관련 법령</li> <li>○클라우드 서비스 국내외 동향</li> <li>○클라우드 서비스 모델 및 유형</li> <li>○클라우드 애플리케이션 보안</li> <li>○클라우드 컴퓨팅 개념</li> </ul>                                                                                                                                           |
|                | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○클라우드 유형별 DR 기술요소 식별 능력</li> <li>○클라우드 유형별 네트워크 기술요소 식별 능력</li> <li>○API(Application Program Interface) 활용 기술</li> <li>○EAI(Enterprise Application Integration) 구성 기술</li> <li>○ESB(Enterprise Service Bus) 구성 기술</li> <li>○MSA(Micro Service Architecture) 구성 기술</li> <li>○가상화 구성 기술</li> </ul> |
|                | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○서비스 품질에 대해 책임감 있는 태도</li> <li>○정확성·객관성,</li> <li>○분석적·논리적 태도</li> <li>○문제발생 시 즉시 원인 파악 및 원상 복구 여부를 판단하는 자세</li> <li>○개발 일정 준수 태도</li> </ul>                                                                                                                                                     |
| <b>IT시스템관리</b> | <b>직무수행내용</b> | 시스템을 안정적이고 효율적으로 운영·관리하기 위하여 하드웨어 및 소프트웨어의 지속적 점검과 모니터링을 통해 제시된 제반 문제점들을 분석하여 사전 예방 활동 및 발생된 문제에 대해 적절한 조치를 수행하는 업무                                                                                                                                                                                                                     |
|                | <b>능력단위</b>   | 02.IT시스템 자원획득관리, 04.응용SW 운영관리, 05.NW 운영관리, 06.DB 운영관리, 07.보안 운영관리, 08.IT시스템 통합운영관리, 10.응용SW 변경관리, 12.IT시스템 서버 운영관리                                                                                                                                                                                                                      |
|                | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ITIL 정보시스템 구축, 운영 기술 지침</li> <li>○서버, 스토리지, 네트워크, 소프트웨어 관련 전문 지식</li> <li>○DB 관리시스템 운영 지침, 재해복구 지식</li> <li>○IT시스템 구성 정보 수집 관련 지식</li> </ul>                                                                                                                                                    |
|                | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○개발표준을 이해하고 프로그램 개발에 적용하는 기술</li> <li>○Unix, Linux, NT 서버 관리 기술</li> <li>○네트워크 보안 기술</li> <li>○DB 운영 및 안정성 검증 능력, 관리시스템 운영 기술</li> </ul>                                                                                                                                                         |
|                | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○보안 유지 태도</li> <li>○시스템 분석 및 기술 습득 의지</li> <li>○논리적·객관적 사고, 종합적 분석 태도</li> <li>○업무 절차 준수 노력</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |

|           |        |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT기술교육    | 직무수행내용 | 양질의 IT분야 인력으로 훈련하고 양성하기 위해서 인재육성 전략 수립, 교육 목표 설정, 교육 요구 조사와 더불어 교육 체계를 수립하여 그에 맞는 교육 과정을 개발 및 운영, 필요한 교수자의 수급과 함께 교육환경을 조성하고 교육성과를 평가하여 기존에 세워진 교육 체계, 경영 성과와의 연계성을 검토하고 관리하는 업무                                                |
|           | 능력단위   | 01.IT기술교육 체계수립, 02.IT기술교육 요구조사, 03.IT기술교육 환경조성, 06.IT기술교육 운영계획수립, 09. IT기술교육 성과평가, 10.IT기술교육 전략계획수립, 11.IT기술교육 방향수립                                                                                                             |
|           | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조직 인재육성 전략 및 주요사업분야</li> <li>○ 교육 수요조사 및 교육체계 수립 방법</li> <li>○ 성과평가 및 통계분석 방법</li> <li>○ IT 기술교육 목표 수립 및 벤치마킹 방법</li> </ul>                                                            |
|           | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설문조사 수집 및 분석</li> <li>○ 학습자 요구사항 대응 능력</li> <li>○ 예산 검토 및 교육운영 문서 작성 능력</li> <li>○ 교육만족도 분석 능력</li> <li>○ 인적자원개발 목표 수립 능력</li> </ul>                                                   |
|           | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조직의 경영방침과 사업전략이 반영된 교육을 계획하고자 하는 노력</li> <li>○ 학습자의 요구를 경청하는 마인드</li> <li>○ 교육 트렌드에 민감한 자세</li> <li>○ 꼼꼼하게 일을 처리하고자 하는 태도</li> <li>○ 지속적으로 업무별 생산성 향상을 위한 인적자원개발과 관리를 위한 노력</li> </ul> |
| IT프로젝트 관리 | 직무수행내용 | IT프로젝트 인도물의 납기 준수를 위하여 범위, 일정, 원가, 품질, 조달, 변경, 보안, 정보시스템, 성과 등을 통합 관리하는 업무                                                                                                                                                      |
|           | 능력단위   | 04.IT프로젝트 일정관리, 07.IT프로젝트 품질관리, 10.IT프로젝트 조달관리, 13.IT프로젝트 정보시스템 구축관리                                                                                                                                                            |
|           | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 소프트웨어 개발방법론</li> <li>○ 소프트웨어 테스트 개념</li> <li>○ 견적서 요청 및 검토 방법</li> <li>○ 조달 업무 프로세스</li> </ul>                                                                                         |
|           | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 일정 조정 능력</li> <li>○ 소프트웨어 테스트 도구 활용 기술</li> <li>○ 조달 계약 검토 능력</li> <li>○ 조달 제품과 서비스 식별 능력</li> </ul>                                                                                   |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                               |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>직무수행태도</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○원활한 커뮤니케이션 창출을 위한 의지</li> <li>○품질에 대한 책임감 있는 태도</li> <li>○프로젝트의 목표를 달성하고자 하는 의지</li> </ul>            |
| <b>정보보호<br/>관리·운영</b> | <b>직무수행내용</b>                                                                                                                                                                                                                                                | 조직의 비전과 미션을 수행하기 위하여 정보 자산을 안정적으로 운영하는 데 필요한 정보보호 전략과 정책을 수립하고, 법령 준수, 보호관리 활동을 수행하며, 위험관리에 기반한 정보보호 대책을 도출하고 실행하는 업무                         |
|                       | <b>능력단위</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | 05.네트워크 보안 운영, 06.애플리케이션 보안 운영, 07.시스템 보안 운영, 08.관리적 보안 운영, 09.물리 보안 운영, 10.보안 장비 운영, 13.협력사 보안 관리                                            |
|                       | <b>필요지식</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○네트워크 / 애플리케이션 / 시스템 보안 프로토콜 및 솔루션</li> <li>○정보보안 통제를 위한 실무지침</li> <li>○정보보호 및 개인정보보호 관리 체계</li> </ul> |
|                       | <b>필요기술</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○보안 장비 운용 능력</li> <li>○취약점 분석 능력</li> <li>○프로토콜 활용 능력</li> </ul>                                       |
|                       | <b>직무수행태도</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○보안을 준수하여 구현하려는 노력</li> <li>○신규 보안위협에 대해 지속적으로 식별하려는 태도</li> <li>○객관적인 테스트와 적극적인 문제해결 태도</li> </ul>    |
| <b>보안사고분석<br/>대응</b>  | <b>직무수행내용</b>                                                                                                                                                                                                                                                | 보안사고에 대한 정보의 확보·분석을 통하여 시스템 복구와 재발 방지 대책을 수립하는 업무                                                                                             |
|                       | <b>능력단위</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | 02.위협탐지, 03.보안사고정보 확보, 04.탐지로그 분석, 06.보안위협 대응                                                                                                 |
|                       | <b>필요지식</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○보안 이벤트 모니터링을 위한 이론적 배경</li> <li>○탐지로그 설정 및 분석 방법</li> <li>○보안사고 유형</li> <li>○표준 및 법적 요구사항</li> </ul>  |
|                       | <b>필요기술</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○취약점 분석 기술</li> <li>○보안사고 후속 조치 수행 능력</li> <li>○보안 시스템 운영 능력</li> <li>○침해 대응분석기술</li> </ul>            |
|                       | <b>직무수행태도</b>                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○신속하고 정확하게 분석하는 의지</li> <li>○보안 사고 / 공격에 대한 능동적 대응자세</li> <li>○정보자산 피해 확산 방지 노력</li> </ul>             |
| <b>참고사이트</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○참고사이트: <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색</li> <li>○상기 직무기술서는 현재 개발된 NCS 가운데 공단의 직렬별 직무와 관련된 대표적인 NCS를 일부 선정하여 작성한 것입니다. 따라서 향후 NCS 개발 동향과 공단 주요 사업 변화 등에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul> |                                                                                                                                               |

\* 채용예정직(행정직)의 경우 산업재해보상, 산재고용보험료부과, 행정소송, 인사관리, 병원행정, 외국인 민원 응대 업무 등을 수행함에 따라 직무 연관성이 높은 교육사항(과목, 성적 등), 외국어성적 등 수집 필요

## 【NCS 기반 직무기술서 : 보험사업 행정직(재활)】

| 채용분야   | 보험사업 재활직                                                                                             |                                                                                                                                                                                                         |            |           |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 분류체계   | 대분류                                                                                                  | 중분류                                                                                                                                                                                                     | 소분류        | 세분류       |
|        | 02.경영·회계·사무                                                                                          | 01.기획사무                                                                                                                                                                                                 | 03.마케팅     | 02.고객관리   |
|        |                                                                                                      | 02.총무·인사                                                                                                                                                                                                | 03.일반사무    | 02.사무행정   |
|        | 03.금융·보험                                                                                             | 02.보험                                                                                                                                                                                                   | 03.손해사정    | 03.신체손해사정 |
|        | 06.보건·의료                                                                                             | 01.보건                                                                                                                                                                                                   | 01.의료기술지원  | 13.임상심리   |
|        | 07.사회복지·종교                                                                                           | 01.사회복지                                                                                                                                                                                                 | 02.사회복지서비스 | 03.사회복지면담 |
|        |                                                                                                      | 02.상담                                                                                                                                                                                                   | 01.직업상담서비스 | 01.직업상담   |
|        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                         | 03.심리상담    | 01. 심리상담  |
| 공단주요사업 | 산재·고용보험 적용·부과, 산재근로자 요양·보상·재활, 퇴직연금 등 근로자복지지원 서비스 및 대국민의 보건 향상과 복지증진을 위해 의료 서비스, 전문 재활서비스 등의 업무를 수행함 |                                                                                                                                                                                                         |            |           |
| 전형방법   | 서류심사 → 필기시험(직업기초능력) → 면접시험(직업기초능력+직무수행능력)<br>→ 채용형인턴 선발 → 정규직 임용                                     |                                                                                                                                                                                                         |            |           |
| 지원요건   | ○ 학력, 연령, 경력 및 성별 제한 없음<br>○ 사회복지사2급 이상 또는 장애인재활상담사2급 이상,<br>정신건강임상심리사·임상심리사·상담심리사 2급 이상 자격증 소지자     |                                                                                                                                                                                                         |            |           |
| 직업기초능력 | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리                                           |                                                                                                                                                                                                         |            |           |
| 직무요건   |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                         |            |           |
| 고객관리   | 직무수행내용                                                                                               | ○ 고객에 대한 이해를 바탕으로 고객이 신청한 민원에 대해 필요한 서비스를 제공함으로써 산재/고용보험 가입 사업장과 산재보험 고용정보 및 고용보험 피보험자를 지속적으로 관리하는 업무<br>○ 근로자(노무제공자)의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며 재해근로자의 재활 및 사회복귀 촉진을 위한 업무<br>○ 퇴직연금 등 근로복지서비스 지원업무       |            |           |
|        | 능력단위                                                                                                 | 01.고객관리 계획 수립, 02.고객 필요정보 제공, 03.고객관리 성과 평가, 04.고객 관계 관리, 05.고객데이터 분석                                                                                                                                   |            |           |
|        | 필요지식                                                                                                 | ○ 산업재해보상보험법<br>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률<br>○ 기타 관련 법규(근로자퇴직급여보장법, 임금채권보장법, 근로기준법, 민법 등)에 대한 지식<br>○ CRM(고객 관계 관리)에 대한 이해<br>○ 고객별 커뮤니케이션 절차<br>○ 고객과 관련한 지표를 조사하기 위한 통계조사 방법<br>○ 고객데이터 관리 방법 |            |           |

|        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 유형별 대응 능력</li> <li>○ 고객에게 필요한 자료를 알맞게 가공하는 능력</li> <li>○ 통계 프로그램 활용 능력</li> </ul>                                                                                                                                                 |
|        | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 특성 이해</li> <li>○ 고객에 대한 서비스 자세</li> <li>○ 개인정보 관리 책임감</li> <li>○ 객관적·적극적 수용 태도</li> </ul>                                                                                                                                         |
| 사무행정   | <b>직무수행내용</b> | 관련 규정(산업재해보상보험법, 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률, 근로기준법, 공단 자체 규정 등)에 대한 이해를 바탕으로 해당 규정 내에서 고객이 필요한 서비스를 융통성 있게 제공할 수 있도록 내·외부 자원을 활용하는 업무                                                                                                                                    |
|        | <b>능력단위</b>   | 01.문서 작성, 02.문서 관리, 03.자료 관리, 04.회의 운영, 05.사무행정 업무 관리, 07.사무자동화 프로그램 활용, 08.그룹웨어 활용                                                                                                                                                                                           |
|        | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험</li> <li>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 관련 법규(근로자퇴직급여보장법, 임금채권보장법, 근로기준법, 민법 등)에 대한 지식</li> <li>○ 문서관리 규정, 보안규정, 업무처리 지침</li> <li>○ 문서의 체계, 문서작성의 규칙</li> <li>○ 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 프로그램 특성</li> </ul> |
|        | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문서 편집 능력</li> <li>○ 문서 분류 및 정리 능력</li> <li>○ 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 활용 능력</li> <li>○ (기록물관리 전문요원) 기록물 이관, 평가, 분류, 정리·기술, 폐기, 보존</li> </ul>                                                                                           |
|        | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문서 보고 및 일정계획 준수 노력</li> <li>○ 문서 보안 준수, 업무규정 준수</li> <li>○ 구성원 지원 의지, 업무 협조 태도</li> <li>○ 정확한 업무처리 태도</li> </ul>                                                                                                                     |
| 신체손해사정 | <b>직무수행내용</b> | 산재근로자 사회·직업복귀 지원 등 요양보상업무, 요양·장해급여 및 재활지원 급여를 산출하여 지급하고 안내하는 업무(요양관리, 장해등급·재판정결정, 간병료, 간병급여 재평가 등)                                                                                                                                                                            |
|        | <b>능력단위</b>   | 02.메디칼 심사, 03.민원처리, 05.소송처리, 10.보험금 심사, 11.보험금 산출                                                                                                                                                                                                                             |
|        | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험법</li> <li>○ 개인정보보호법</li> <li>○ 기본 의학 지식</li> <li>○ 공문서 작성 방법</li> </ul>                                                                                                                                                     |
|        | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보상여부 판단 능력</li> <li>○ 진료기록 이해·해석 능력</li> <li>○ 보험급여 산정 능력</li> <li>○ 공문서 작성 능력</li> </ul>                                                                                                                                            |

|        |        |                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세심한 일처리</li> <li>○ 고객지향적 태도</li> <li>○ 프로세스 지향적 태도</li> <li>○ 원칙 준수의 자세</li> <li>○ 역지사지의 자세</li> </ul>                                                |
| 임상심리   | 직무수행내용 | 정신건강 증진을 도모하기 위해 심리학적 지식을 활용하여 심리검사, 심리평가, 정서적 지지 및 심리상담 등을 수행하는 업무                                                                                                                            |
|        | 능력단위   | 01.심리평가, 06.심리재활                                                                                                                                                                               |
|        | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 심리검사 방법</li> <li>○ 관련 법규에 대한 지식, 윤리규정</li> <li>○ 임상심리학 기초지식</li> </ul>                                                                                |
|        | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수검자에게 적합한 검사 선택</li> <li>○ 효율적 검사 진행, 채점 및 해석 능력</li> <li>○ 자원관리기술</li> <li>○ 재활프로그램 운영</li> </ul>                                                    |
|        | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개방적인 태도, 융통성 있는 자세</li> <li>○ 경청하는 자세</li> <li>○ 원칙 준수 태도</li> <li>○ 업무에 대한 책임감</li> </ul>                                                            |
| 사회복지면담 | 직무수행내용 | 고객의 욕구 충족 및 문제 해결을 목적으로 면담을 통해 문제 파악 후 개별·집단프로그램에 참여할 수 있도록 하는 업무                                                                                                                              |
|        | 능력단위   | 01.사회복지면담 초기면접, 02.사회복지면담 기록관리, 04.개인상담, 06.집단상담                                                                                                                                               |
|        | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객의 유형별 특성</li> <li>○ 지역사회자원 지식</li> <li>○ 생애주기별 과업</li> <li>○ 심리평가의 이해와 활용, 주요 상담 이론</li> </ul>                                                      |
|        | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비언어적 표현에 대한 해석 능력, 의사소통기술</li> <li>○ 방어기제를 다루는 기술</li> <li>○ 내담자의 특성 분석</li> </ul>                                                                    |
|        | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 친절·공감하는 태도</li> <li>○ 가치중립적 태도</li> <li>○ 고객존중, 유대형성을 위한 자세</li> <li>○ 다양성, 차이에 대해 이해하는 자세</li> </ul>                                                 |
| 직업상담   | 직무수행내용 | 상담의 기본 원리와 기법에 준하여 진로탐색, 직업훈련, 자격증 취득, 직업선택, 직업전환(재취업), 은퇴 등에서 발생하는 개인의 직업관련 문제를 예방하고 지원하며 처치하는 업무                                                                                             |
|        | 능력단위   | 07.취업상담, 11.재활 직업상담, 14.직업훈련상담, 16.심층직업상담                                                                                                                                                      |
|        | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직업상담심리이론</li> <li>○ 직업상담서비스 관련 이론과 법률</li> <li>○ 직업능력개발교육과정</li> <li>○ 전직대상직업 정보</li> <li>○ 근로자 희망직업 정보 및 유사정보</li> <li>○ 국가, 민간자격증에 대한 지식</li> </ul> |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <b>필요기술</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담 프로그램 진행 및 관리</li> <li>○ 언어적 · 비언어적 의사소통 기술</li> <li>○ 내담자 특성분석</li> <li>○ 직업정보 탐색</li> <li>○ 구직자 직무에 대한 정보 분석</li> <li>○ 구인자 · 구직자 데이터 수집</li> <li>○ 고용24 활용 능력</li> <li>○ 고객 특성 및 니즈 파악</li> </ul> |
|              | <b>직무수행태도</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 철저한 업무처리 자세</li> <li>○ 경청하는 태도</li> <li>○ 친절한 응대 태도</li> <li>○ 주관적 가치를 배제하려는 비판적 자세</li> <li>○ 업무에 대한 주인의식</li> <li>○ 수용적 태도</li> <li>○ 고객지향적 태도</li> </ul>                                            |
| <b>심리상담</b>  | <b>직무수행내용</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | 사회심리적 문제 해소 및 성장을 위하여 고객과 유대관계 형성, 전문적 상담을 통하여 심리회복 및 안정, 재활의욕을 고취하여 사회통합을 촉진하는 업무                                                                                                                                                              |
|              | <b>능력단위</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | 01.심리상담안내, 02.접수상담, 03.내담자 의뢰 · 연계, 04.개인심리치료상담, 05.집단상담, 09.심리검사 활용                                                                                                                                                                            |
|              | <b>필요지식</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담의 과정과 기법</li> <li>○ 가족상담의 기본 원리와 절차</li> <li>○ 심리평가의 이해와 활용, 주요 상담 이론</li> <li>○ 상담자 윤리강령</li> </ul>                                                                                                 |
|              | <b>필요기술</b>                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내담자의 상황 · 동기 · 관심사를 이해하는 공감능력</li> <li>○ 상담목표 달성을 위한 상담전략 수립 능력</li> <li>○ 상호작용 촉진 능력</li> <li>○ 심리검사 종합 분석 기술</li> </ul>                                                                              |
|              | <b>직무수행태도</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담과정에 대한 분석적 태도</li> <li>○ 경청하는 태도, 친절하고 온화한 자세</li> <li>○ 가치중립적 태도</li> <li>○ 개인정보보호법 준수 태도</li> </ul>                                                                                                |
| <b>참고사이트</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 참고사이트: <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색</li> <li>○ 상기 직무기술서는 현재 개발된 NCS 가운데 공단의 직렬별 직무와 관련된 대표적인 NCS를 일부 선정하여 작성한 것입니다. 따라서 향후 NCS 개발 동향과 공단 주요 사업 변화 등에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                 |

\* 채용예정직(행정직)의 경우 산업재해보상, 산재 고용보험료부과, 행정소송, 인사관리, 병원행정, 외국인 민원 응대 업무 등을 수행함에 따라 직무 연관성이 높은 교육사항(과목, 성적 등), 외국어성적 등 수집 필요

## 【NCS 기반 직무기술서 : 보험사업 행정직(심사)】

| 채용분야                                                     | 보험사업 행정직(심사)                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 분류체계                                                     | 대분류                                                                                  | 중분류                                                                                                                                                                                               | 소분류       | 세분류       |
|                                                          | 02.경영·회계·사무                                                                          | 01.기획사무                                                                                                                                                                                           | 03.마케팅    | 02.고객관리   |
|                                                          |                                                                                      | 02.총무·인사                                                                                                                                                                                          | 03.일반사무   | 02.사무행정   |
|                                                          | 03.금융·보험                                                                             | 02.보험                                                                                                                                                                                             | 03.손해사정   | 03.신체손해사정 |
|                                                          | 06.보건·의료                                                                             | 01.보건                                                                                                                                                                                             | 01.의료기술지원 | 13.임상심리   |
|                                                          |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |           | 14.의료정보관리 |
|                                                          |                                                                                      | 02.보건지원                                                                                                                                                                                           | 진료행위 심사   |           |
|                                                          |                                                                                      | 약제비 심사                                                                                                                                                                                            |           |           |
| 07.사회복지·종교                                               | 02.상담                                                                                | 03.심리상담                                                                                                                                                                                           | 01.심리상담   |           |
| "진료행위 심사" 및 "약제비 심사"는 현재 NCS 미개발 분야로,<br>직무분석을 통해 자체 개발함 |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 공단주요사업                                                   | 산재·고용보험 적용·부과, 산재근로자 요양·보상·재활, 퇴직연금 등 근로자복지지원 서비스 및 대국민 보건·의료서비스, 경영지원 등 공단 전반 업무 수행 |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 전형방법                                                     | 서류심사 → 필기시험(직업기초능력) → 면접시험 → 채용형인턴 선발 → 정규직 임용                                       |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 지원요건                                                     | ○ 학력, 연령, 경력 및 성별 제한 없음<br>○ 간호사 면허를 취득한 자                                           |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 직업기초능력                                                   | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리                           |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 필요자격                                                     | ○ 간호학·경영·경제·행정·법·사회복지·심리 관련 전문지식 및 직무관련 경력(경험) 보유자                                   |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 직무요건                                                     |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                   |           |           |
| 고객관리                                                     | 직무수행내용                                                                               | ○ 고객에 대한 이해를 바탕으로 고객이 신청한 민원에 대해 필요한 서비스를 제공함으로써 산재/고용보험 가입 사업장과 산재보험 고용정보 및 고용보험 피보험자를 지속적으로 관리하는 업무<br>○ 근로자(노무제공자)의 업무상 재해를 신속하고 공정하게 보상하며 재해근로자의 재활 및 사회복귀 촉진을 위한 업무<br>○ 퇴직연금 등 근로복지서비스 지원업무 |           |           |
|                                                          | 능력단위                                                                                 | 01.고객관리 계획 수립, 02.고객 필요정보 제공, 03.고객관리 성과 평가, 04.고객 관계 관리, 05.고객데이터 분석                                                                                                                             |           |           |

|               |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험법</li> <li>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 관련 법규(근로자퇴직급여보장법, 임금채권보장법, 근로기준법, 민법 등)에 대한 지식</li> <li>○ CRM(고객 관계 관리)에 대한 이해</li> <li>○ 고객별 커뮤니케이션 절차</li> <li>○ 고객과 관련한 지표를 조사하기 위한 통계조사 방법</li> <li>○ 고객데이터 관리 방법</li> </ul> |
|               | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 유형별 대응 능력</li> <li>○ 고객에게 필요한 자료를 알맞게 가공하는 능력</li> <li>○ 통계 프로그램 활용 능력</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
|               | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 특성 이해</li> <li>○ 고객에 대한 서비스 자세</li> <li>○ 개인정보 관리 책임감</li> <li>○ 객관적·적극적 수용 태도</li> </ul>                                                                                                                                                         |
| <b>사무행정</b>   | <b>직무수행내용</b> | 관련 규정(산업재해보상보험법, 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률, 근로기준법, 공단 자체 규정 등)에 대한 이해를 바탕으로 해당 규정 내에서 고객이 필요한 서비스를 융통성 있게 제공할 수 있도록 내·외부 자원을 활용하는 업무                                                                                                                                                    |
|               | <b>능력단위</b>   | 01.문서 작성, 02.문서 관리, 03.자료 관리, 04.회의 운영, 05.사무행정 업무 관리, 07.사무자동화 프로그램 활용, 08.그룹웨어 활용                                                                                                                                                                                                           |
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험</li> <li>○ 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률</li> <li>○ 기타 관련 법규(근로자퇴직급여보장법, 임금채권보장법, 근로기준법, 민법 등)에 대한 지식</li> <li>○ 문서관리 규정, 보안규정, 업무처리 지침</li> <li>○ 문서의 체계, 문서작성의 규칙</li> <li>○ 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 프로그램 특성</li> </ul>                 |
|               | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문서 편집 능력</li> <li>○ 문서 분류 및 정리 능력</li> <li>○ 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 활용 능력</li> <li>○ (기록물관리 전문요원) 기록물 이관, 평가, 분류, 정리·기술, 폐기, 보존</li> </ul>                                                                                                           |
|               | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문서 보고 및 일정계획 준수 노력</li> <li>○ 문서 보안 준수, 업무규정 준수</li> <li>○ 구성원 지원 의지, 업무 협조 태도</li> <li>○ 정확한 업무처리 태도</li> </ul>                                                                                                                                     |
| <b>신체손해사정</b> | <b>직무수행내용</b> | 산재근로자 사회·직업복귀 지원 등 요양보상업무, 요양·장해급여 및 재활지원 급여를 산출하여 지급하고 안내하는 업무(요양관리, 장해등급·재판정결정, 간병료, 간병급여 재평가 등)                                                                                                                                                                                            |
|               | <b>능력단위</b>   | 02.메디칼 심사, 03.민원처리, 05.소송처리, 10.보험금 심사, 11.보험금 산출                                                                                                                                                                                                                                             |

|               |               |                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험법</li> <li>○ 개인정보보호법</li> <li>○ 기본 의학 지식</li> <li>○ 공문서 작성 방법</li> </ul>                                                                                             |
|               | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보상여부 판단 능력</li> <li>○ 진료기록 이해·해석 능력</li> <li>○ 보험급여 산정 능력</li> <li>○ 공문서 작성 능력</li> </ul>                                                                                    |
|               | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세심한 일처리</li> <li>○ 고객지향적 태도</li> <li>○ 프로세스 지향적 태도</li> <li>○ 원칙 준수의 자세</li> <li>○ 역지사지의 자세</li> </ul>                                                                       |
| <b>임상심리</b>   | <b>직무수행내용</b> | 정신건강 증진을 도모하기 위해 심리학적 지식을 활용하여 심리평가, 심리치료, 연구, 교육, 자문 등을 수행하는 업무                                                                                                                                                      |
|               | <b>능력단위</b>   | 01.심리평가 06.심리재활                                                                                                                                                                                                       |
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 심리검사 방법</li> <li>○ 관련 법규에 대한 지식, 윤리규정</li> <li>○ 임상심리학 기초지식</li> </ul>                                                                                                       |
|               | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수검자에게 적합한 검사 선택</li> <li>○ 효율적 검사 진행, 채점 및 해석 능력</li> <li>○ 자원관리기술</li> <li>○ 재활프로그램 운영</li> </ul>                                                                           |
|               | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개방적인 태도, 융통성 있는 자세</li> <li>○ 경청하는 자세</li> <li>○ 원칙 준수 태도</li> <li>○ 업무에 대한 책임감</li> </ul>                                                                                   |
| <b>의료정보관리</b> | <b>직무수행내용</b> | 적정진료 기준에 따른 진료서비스 제공을 모니터링하며, 관련 법과 기준에 따라 요양급여 청구 및 사후관리를 위한 정보를 제공하고 진료수가를 조정·관리                                                                                                                                    |
|               | <b>능력단위</b>   | 09.요양급여 정보관리                                                                                                                                                                                                          |
|               | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 산업재해보상보험법, 관련 법과 고용노동부 고시 및 산업재해보상보험 요양급여 산정기준</li> <li>○ 의료법, 국민건강보험법, 관련 법 및 보건복지부 법령/시행규칙</li> <li>○ 국민건강보험법, 관련 법과 보건복지부 고시 요양급여기준</li> <li>○ 적정진료 기준, 보험종별관리</li> </ul> |
|               | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 진료내역과 요양급여 심사기준을 비교하여 적용할 수 있는 능력</li> <li>○ 요양급여 기준 준수에 대하여 진료서비스 발생 의료기관과 협의 조정 능력</li> <li>○ 의료기관 및 외부 관련기관과의 협조 능력</li> </ul>                                            |
|               | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요양급여 상담과 안내 등 대민업무에 대한 긍정적인 태도</li> <li>○ 진료내역 및 진료비 삭감 원인 통보를 책임감 있게 처리하는 태도</li> <li>○ 심사결정통보에 대한 후속조치를 신속하게 처리하는 근면·성실한 태도</li> </ul>                                     |

|         |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 진료행위 심사 | 직무수행내용 | 진료비 세부 명세서, 의료기관 현장조사, 의료진 자문 등을 통해 의료기관이 재해자에게 행한 진료행위나 청구한 진료비가 타당한지 심사하고, 이를 의료기관 및 타 기관에 지급하는 업무                                                                                                                                                                                                                                                             |
|         | 능력단위   | 진료행위 심사, 진료비 심사, 의료기관 조사                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|         | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 진료행위코드(EDI코드) 관련 지식</li> <li>○ 요양급여 행위·치료재료 관련 지식</li> <li>○ 국민건강보험법, 산업재해보상보험법, 의료법 등 진료행위 심사 평가를 위한 법률 지식</li> <li>○ 개인정보보호법 등 공공기관 업무처리를 위한 법률 지식</li> <li>○ 기본 의학 지식</li> <li>○ 신체부위별 후유장애에 대한 의학지식</li> <li>○ 급여 및 비급여 진료행위 분류기준</li> <li>○ 재활기구 관련 지식</li> <li>○ 재활인증 의료기관 관련 규정</li> <li>○ 의무기록 관련 지식</li> </ul> |
|         | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 급여 및 비급여 진료행위 판단능력</li> <li>○ 진료기록 이해·해석 능력</li> <li>○ 진료비 허위, 과장 청구 여부 판단 능력</li> <li>○ 진료비 세부 명세서 분석 능력</li> <li>○ 증상 고정 여부 및 장애 여부 판정 능력</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
|         | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세심한 일처리</li> <li>○ 고객지향적 태도</li> <li>○ 프로세스 지향적 태도</li> <li>○ 원칙 준수의 자세</li> <li>○ 소통에 적극적인 태도</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               |
| 약제비 심사  | 직무수행내용 | 산재보험 등록약국에서 재해자에게 처방한 약제 및 그 약제비가 타당한지 심사하는 직무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|         | 능력단위   | 약제비 심사                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|         | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 진료행위코드(EDI코드) 관련 지식</li> <li>○ 국민건강보험법, 산업재해보상보험법, 의료법 등 진료행위 심사 평가를 위한 법률 지식</li> <li>○ 기본 의학 지식</li> <li>○ 신체부위별 후유장애에 대한 의학지식</li> <li>○ 급여 및 비급여 진료행위 분류기준</li> <li>○ 의약품 관련 지식</li> </ul>                                                                                                                          |
|         | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 급여 및 비급여 진료행위 판단능력</li> <li>○ 처방기록 이해·해석 능력</li> <li>○ 약제비 허위, 과장 청구 여부 판단 능력</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |
|         | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 세심한 일처리</li> <li>○ 고객지향적 태도</li> <li>○ 프로세스 지향적 태도</li> <li>○ 원칙 준수의 자세</li> <li>○ 역지사지의 자세</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 심리상담  | 직무수행내용                                                                                                                                                                                                                                                         | 사회심리적 문제 해소 및 성장을 위하여 고객과 유대관계 형성, 전문적 상담을 통하여 심리회복 및 안정, 재활의욕을 고취하여 사회 통합을 촉진하는 업무                                                                            |
|       | 능력단위                                                                                                                                                                                                                                                           | 01.심리상담안내, 02.접수상담, 03.내담자 의뢰·연계, 04.개인심리 치료상담, 05.집단상담, 09.심리검사 활용                                                                                            |
|       | 필요지식                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담의 과정과 기법</li> <li>○ 가족상담의 기본 원리와 절차</li> <li>○ 심리평가의 이해와 활용, 주요 상담 이론</li> <li>○ 상담자 윤리강령</li> </ul>                |
|       | 필요기술                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내담자의 상황·동기·관심사를 이해하는 공감능력</li> <li>○ 상담목표 달성을 위한 상담전략 수립 능력</li> <li>○ 상호작용 촉진 능력</li> <li>○ 심리검사 종합 분석 기술</li> </ul> |
|       | 직무수행태도                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상담과정에 대한 분석적 태도</li> <li>○ 경청하는 태도, 친절하고 온화한 자세</li> <li>○ 가치중립적 태도</li> <li>○ 개인정보보호법 준수 태도</li> </ul>               |
| 참고사이트 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 참고사이트: <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색</li> <li>○ 상기 직무기술서는 현재 개발된 NCS 가운데 공단의 직렬별 직무와 관련된 대표적인 NCS를 일부 선정하여 작성한 것입니다. 따라서 향후 NCS 개발 동향과 공단 주요 사업 변화 등에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul> |                                                                                                                                                                |

\* 채용예정직(행정직)의 경우 산업재해보상, 산재고용보험료부과, 행정소송, 인사관리, 병원행정, 외국인 민원 응대 업무 등을 수행함에 따라 직무 연관성이 높은 교육사항(과목, 성적 등), 외국어성적 등 수집 필요

개정 : 2026년 하반기

## 【NCS 기반 직무기술서 : 의료사업 행정직(일반)】

| 채용 분야   | 의료사업 행정직(일반)                                                                                         |                                                                                                             |         |         |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| 분류체계    | 대분류                                                                                                  | 중분류                                                                                                         | 소분류     | 세분류     |
|         | 02.경영·회계·사무                                                                                          | 01.기획사무                                                                                                     | 03.마케팅  | 02.고객관리 |
|         |                                                                                                      | 02.총무·인사                                                                                                    | 03.일반사무 | 02.사무행정 |
|         | 06.보건·의료                                                                                             | 01.보건                                                                                                       | 02.보건지원 | 01.병원행정 |
| 02.병원안내 |                                                                                                      |                                                                                                             |         |         |
| 공단주요사업  | 산재·고용보험 적용·부과, 산재근로자 요양·보상·재활, 퇴직연금 등 근로자복지지원 서비스 및 대국민의 보건 향상과 복지증진을 위해 의료 서비스, 전문 재활서비스 등의 업무를 수행함 |                                                                                                             |         |         |
| 전형방법    | 서류심사 → 필기시험(직업기초능력, 직무기초지식) → 면접시험(직업기초능력+직무수행능력) → 채용형인턴 선발 → 정규직 임용                                |                                                                                                             |         |         |
| 지원요건    | 학력, 연령, 경력 및 성별 제한 없음                                                                                |                                                                                                             |         |         |
| 직업기초능력  | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리                                           |                                                                                                             |         |         |
| 직무요건    |                                                                                                      |                                                                                                             |         |         |
| 고객관리    | 직무수행내용                                                                                               | 고객에 대한 이해를 바탕으로 고객이 원하는 서비스를 제공함으로써 근로복지공단 소속 병원과 환자와의 관계를 지속적으로 관리하는 업무                                    |         |         |
|         | 능력단위                                                                                                 | 01.고객관리 계획 수립, 02.고객 필요정보 제공, 03.고객관리 성과 평가, 04.고객 관계 관리, 05.고객데이터 분석                                       |         |         |
|         | 필요지식                                                                                                 | ○CRM(고객 관계 관리)에 대한 이해<br>○고객별 커뮤니케이션 절차<br>○고객데이터 관리 방법<br>○고객과 관련한 지표를 조사하기 위한 통계조사 방법<br>○고객 데이터 활용 관련 지식 |         |         |
|         | 필요기술                                                                                                 | ○고객 유형별 대응 능력<br>○고객 데이터 정보 분석 및 관리 능력<br>○고객에게 필요한 자료를 알맞게 가공하는 능력<br>○자료 가공 및 통계 프로그램 활용 능력               |         |         |
|         | 직무수행태도                                                                                               | ○고객 특성 이해<br>○고객에 대한 서비스 자세<br>○개인정보 관리 책임감<br>○객관적·적극적 수용 태도                                               |         |         |

|      |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 사무행정 | 직무수행내용 | 공단 직제규정에 따라 부여된 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 내·외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원·관리하는 업무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|      | 능력단위   | 01.문서 작성, 02.문서 관리, 03.자료 관리, 05.사무행정 업무 관리, 07.사무자동화 프로그램 활용, 08.그룹웨어 활용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|      | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>문서관리 규정, 보안규정, 업무처리 지침</li> <li>문서의 체계, 문서작성의 규칙</li> <li>데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 프로그램 특성</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|      | 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>문서 편집 능력</li> <li>문서 분류 및 정리 능력</li> <li>데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 활용 능력</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|      | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>문서 보고 및 일정 계획 준수 노력</li> <li>문서 보안 준수, 업무규정 준수</li> <li>구성원 지원 의지, 업무 협조 태도</li> <li>정확한 업무처리 태도</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 병원행정 | 직무수행내용 | 의료기관에서 원무, 인사, 기획, 구매, 일반관리, 회계 및 경영평가, 자산관리 등 병원 전체 관리를 위한 행정업무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|      | 능력단위   | 01.병원경영기획, 02.병원구매관리, 03.병원경영평가, 04.외래원무관리, 05.입퇴원원무관리, 06.진료비관리, 07.진료비심사청구, 08.고객관리, 09.병원노무관리, 10.병원급여관리, 11.병원인적자원관리, 12.병원총무관리, 13.병원연구지원관리, 14.병원시설관리, 15.병원출납결산, 16.병원세무관리, 17.병원재무관리                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|      | 필요지식   | <ul style="list-style-type: none"> <li>병원 운영에 관한 법률(의료법 등), 민법, 근로기준법, 계약 사무에 관한 법률, 산업안전보건법 등에 대한 지식</li> <li>조직 인사규정 등 내부 제규정에 관한 지식</li> <li>제증명 관련 법령에 대한 지식</li> <li>4대 보험 관련 기초 지식</li> <li>병원 조직구조에 대한 이해</li> <li>초·재진, 진료과목 특성 및 보험급여 유형에 따른 급여기준 등 병원 원무 행정에 대한 지식</li> <li>고용계획, 채용, 훈련, 배치, 임금체계, 인사평가 등 인사행정에 관한 지식</li> <li>세법 및 의료기관 회계기준에 대한 지식</li> <li>예산과 자금의 지출을 계획하고 집행한 실적을 분석할 수 있는 지식</li> <li>재무제표 작성 및 재무회계에 대한 기초 지식</li> <li>시산표 작성에 관한 지식</li> <li>의학용어 및 의학 관련 기초 지식</li> <li>홍보자료 작성에 관한 지식</li> <li>병원 소모품 및 의약품 관련 기초 지식</li> <li>재고관리 사무에 대한 지식</li> <li>시장분석 관련 지식</li> </ul> |

|             |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전산 관리를 위한 오피스 프로그램 및 스프레드시트 활용 능력</li> <li>○ 병원행정 관련 문서(진료 분석 자료, 보고서 등) 작성 및 보고 능력</li> <li>○ 문서 분류 기술에 관한 능력</li> <li>○ 문서 편집 및 관리 능력</li> <li>○ 업무 프로세스에 대한 이해 능력</li> <li>○ 계약업체 및 유관기관과의 교섭 능력</li> <li>○ 정보 및 자료 수집, 분석 및 검증 능력</li> <li>○ 교육 및 사업기획 능력</li> <li>○ 각종 자료 취합 및 가공을 위한 적절한 통계 패키지 분석 활용 능력</li> <li>○ 외국인 고객 응대를 위한 외국어 능력</li> </ul> |
|             | <b>직무수행태도</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적극적인 행정 지원 및 신속한 업무처리 수행 태도</li> <li>○ 정확하게 법규와 지침을 적용하는 공정하고 합리적인 태도</li> <li>○ 논리적이고 합리적인 대안을 찾고자 하는 태도</li> <li>○ 자기 자신에게 주어진 일을 책임감 있게 완료하는 태도</li> <li>○ 대·내외적으로 협력적 관계를 조성하는 태도</li> <li>○ 고객(환자, 보호자 등)을 배려하는 태도</li> </ul>                                                                                                                        |
| <b>병원안내</b> | <b>직무수행내용</b> | <p>고객에 대한 이해를 바탕으로 고객이 원하는 서비스를 제공함으로써 근로복지공단 소속 병원과 환자와의 관계를 지속적으로 관리</p> <p>의료현장에서 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 안내, 예약, 상담, 수납 등의 진료서비스를 지원하고 관리하는 업무</p>                                                                                                                                                                                                                                               |
|             | <b>능력단위</b>   | <p>01.고객응대관리, 02.고객서비스관리, 03.예약관리,<br/>04.진료서비스지원관리, 05.고객상담관리, 06.수납관리,<br/>08.병원마케팅관리, 09.병원환경관리</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|             | <b>필요지식</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의료 커뮤니케이션 관련 지식</li> <li>○ 고객 유형별 특성 파악에 관한 지식</li> <li>○ 의료 서비스 매너에 관한 지식</li> <li>○ 진료 흐름 및 원무 관련 지식</li> <li>○ 수납 흐름과 초·재진 및 급여유형 관련 지식</li> <li>○ 보험 청구 및 수가 관련 지식</li> <li>○ 증명서 발급 절차에 관한 지식</li> <li>○ 의료서비스 마케팅</li> <li>○ 안전관리매뉴얼과 위생에 대한 지식</li> </ul>                                                                                          |
|             | <b>필요기술</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불만응대 기술</li> <li>○ 병원 정보 시스템 활용 능력</li> <li>○ 정확한 정보 전달과 고객유형별 커뮤니케이션 기술</li> <li>○ 보고서 등 문서작성 능력</li> <li>○ 병원 내 위험요소 파악 및 개선 능력</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | <b>직무수행태도</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객중심의 서비스 마음가짐</li> <li>○ 친절하고 신속 정확한 업무 처리 태도</li> <li>○ 경청하는 태도</li> <li>○ 병원마케팅에 대한 관심</li> <li>○ 안전 및 위생관리 사항 준수</li> </ul> |
| <b>참고사이트</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 참고사이트: <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색</li> <li>○ 상기 직무기술서는 현재 개발된 NCS 가운데 공단의 직렬별 직무와 관련된 대표적인 NCS를 일부 선정하여 작성한 것입니다. 따라서 향후 NCS 개발 동향과 공단 주요 사업 변화 등에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul> |                                                                                                                                                                          |

\* 채용예정직(행정직)의 경우 산업재해보상, 산재 고용보험료부과, 행정소송, 인사관리, 병원행정, 외국인 민원 응대 업무 등을 수행함에 따라 직무 연관성이 높은 교육사항(과목, 성적 등), 외국어성적 등 수집 필요