

한국보건의료인국가시험원 직무기술서 일반행정

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류	
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	01. 경영기획	01. 경영기획	
		03. 마케팅	02. 고객관리	
	02. 총무·인사	01. 총무	01. 총무	
		03. 일반사무	02. 사무행정	
	03. 재무·회계	01. 재무		01. 예산

■ 주요사업

1. 「보건의료기본법」에 따른 보건의료인 국가시험의 시행 및 관리
2. 국내외 보건의료인 시험 제도 조사·연구 및 간행물 발간
3. 정부로부터 위탁받은 사업
4. 국내외 보건의료인 시험 관련 학술정보 교류 및 국제협력 사업
5. 그 밖의 보건의료인 국가시험과 관련하여 보건복지부장관이 필요하다고 인정하는 사업
 - ※ 국시험원의 일반행정 업무는 기획, 예산, 행정 업무로 구성되며, 경영지원부, 시험관리부, 전략기획부, 자격관리부, 출제관리부 등에서 순환보직으로 이동 됩니다.

■ 핵심직무

- **(경영기획)** 경영기획 업무는 경영목표를 효과적으로 달성하기 위한 전략을 수립하고 최적의 자원을 효율적으로 배분하도록 경영진의 의사결정을 체계적으로 지원하는 일이다.
- **(고객관리)** 내외부 고객의 요구를 만족시키고 호감도를 높이기 위하여 고객을 유형별로 분류하고 유형별 대응 방안을 수립 및 실행하며, 고객의 요구사항의 파악, 대응, 지원업무를 수행하고 고객요구사항 이력을 통계·관리하는 일이다.
- **(총무)** 총무는 조직의 경영목표를 달성하기 위하여 자산의 효율적인 관리, 임직원에 대한 원활한 업무지원 및 복지지원, 대·내외적인 회사의 품격 유지를 위한 제반 업무를 수행하는 일이다.
- **(사무행정)** 사무행정은 부서(팀) 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리운영, 국가시험 출제관리 및 시험시행, 응시자격 및 면허관리 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리하는 일이다.

■ 직무수행 능력단위

- **(경영기획)** 06.예산관리, 07.경영실적 분석, 08.경영리스크 관리, 09.이해관계자 관리
- **(고객관리)** 01.고객관리계획 06. 고객필요정보제공 09. 고객분석과 데이터 관리 10. 고객지원과 고객관리 실행
- **(총무)** 04.비품관리, 07.업무지원, 08.총무문서관리, 09.복리후생 지원, 10.총무보안관리
- **(사무행정)** 04.사무자동화 관리운영, 05.사무행정 회계처리, 06.회의운영·지원
- **(예산)** 01.예산 편성지침 수립, 02.부문예산 수립, 06.예산실적관리, 07.예산위험관리

■ 직무 필요 지식 / 기술/ 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 경영 전략과 사업 핵심 활동, 관리회계 개념·원칙, 원가관리 개념, 재무·관리회계 지식 ○ (고객관리) 고객응대 매뉴얼 작성법, 고객 심리 및 요구분석, 고객만족도 조사, 마케팅 및 커뮤니케이션 ○ (총무) 복리후생 제도 운영, 사내하도급법, 파견근로자보호 등에 관한 법률, 단체협약, 보안정보시스템 운영 기준, 보안규정 ○ (사무행정) 회계 규정, 기본 회계 지식, 업무처리 지침, 경비처리 지침 ○ (예산) 계정과목 정의와 분류, CVP 분석, 민감도 분석, 현업부서의 역할과 책임
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 예산 집행금액 산출기법, 차년도 예산관리 산출 기법, 외부 환경 분석 방법론 ○ (고객관리) 문제 상황 분석 기술, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 고객응대 프로세스 및 매뉴얼 개발 능력, 분쟁 해결을 위한 유관기관과의 교섭 능력, 마케팅 위한 타기관 벤치마킹 능력 ○ (총무) 컴퓨터 활용기술, 정보수집기술 ○ (사무행정) OA 활용 능력, 회계시스템 사용 능력 ○ (예산) 예산지침서 작성능력, 현업담당자와 업무협의를 할 수 있는 협상능력, 재무제표 분석능력, 위험탐지 체크리스트 작성 능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 예산 편성기준을 준수하려는 자세, 경영환경에 대한 사업적 통찰력의 배양 ○ (고객관리) 신속하고 정확한 업무처리 자세, 요구사항에 대한 친절한 응대 자세, 온오프라인 신속처리 자세, 문제상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식과 책임감, 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 내외부 고객을 대하는 비즈니스 매너, 타부서 협업을 위한 노력 ○ (총무) 정확성, 직무에 대한 신중한 검토, 보안의식 준수, 윤리의식 준수 ○ (사무행정) 정확한 업무처리 태도, 규정 준수, 회의 근거서류 작성의 사실성을 유지하려는 태도 ○ (예산) 예산지침서의 내용 준수 의지, 예산의 효율적 집행을 위한 관리자적 자세, 예산운영에 대한 철저한 위기관리를 수행하기 위한 경영자적 자세, 예산 실적 차이에 대하여 정확한 원인을 찾으려는 노력

■ 관련자격

- 변호사, 공인회계사, 세무사, 공인노무사, 경영지도사, 감정평가사, 법무사, 전산회계운용사, 전산회계, 전산세무, ERP회계정보관리사, FAT(Financial Accounting Technician), TAT(Tax Accounting Technician), 정보처리(산업)기사, 사무자동화 산업기사, 컴퓨터활용능력, 인터넷정보관리사, 네트워크관리사(2급), 정보기기운용기능사, 일반행정사, 사회조사분석사, 문서실무사, 워드프로세서, ITQ-한글, ITQ-엑셀, ITQ-파워포인트

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력, 조직이해, 대인관계능력, 직업윤리

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS.학습모듈 검색