한국문화관광연구원 NCS기반 직무기술서

연번3. 운영직(사무운영직3급)

한국문화관광연구원 Korea Culture & Tourism Institute

채용분야	일반행정 전반 행정지원	연구원 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
			02. 경영 · 회계 · 사무	01. 기획사무	01. 경영기획	01. 경영기획
						02. 경영평가
					02. 홍보 · 광고	01. 기업홍보
					03. 마케팅	02. 고객관리
				02. 총무 · 인사	01. 총무	01. 총무
					02. 인사 · 조직	01. 인사
					03. 일반사무	02. 사무행정
				03. 재무 · 회계	02. 회계	07. 회계·감사

연구원 주요사업	○ 문화예술의 창달, 문화산업 및 관광 진흥을 위한 연구, 조사, 평가	
담당업무	○ 연구원 내 본연의 연구수행이 잘 이루어질 수 있도록 경영, 행정, 사무 등의 업무를 수행 ○ 인사·총무·회계, 경영기획, 성과관리, 홍보·출판 등 관련 업무	
직무수행내용	경영기획	○ 경영기획 업무는, - 연구기획 및 조정, 연구과제 관리, 연구심의위원회 관리, 연구원 사업계획 및 중장기 발전전략 수립, 경영평가, 성과관리, 연구원 혁신 및 연구사업 제도개선 관련 업무 등을 하는 일이다.
		[경영기획] ○ (사업환경 분석) 내부환경 분석하기, 외부환경 분석하기, 핵심 성공요소 도출하기 ○ (경영계획수립) 사업계획 수립하기, 사업별 경영계획 조정하기 ○ (예산관리) 예산소요 파악하기, 예산 조정・편성하기, 예산계획대비 실적 분석하기 ○ (경영실적 분석) 점검 계획 수립하기, 경영실적 측정하기, 경영실적 분석하기, 경영실적 피드백하기 ○ (이해관계자 관리) 유관기관 관련업무 하기 [경영평가] ○ (경영평가관련 정보수집) 정보수집 방법 정하기, 평가대상에 대한 정보수집하기, 유사평가 대상의 기 평가자료 수집하기, 수집정보 분류하기, 수집정보 공유하기 ○ (경영평가범위 설정) 평가 대상별 범위 정하기, 평가의 결과적 범위 정하기, 평가의 과정적 범위 정하기, 선정된 평가범위 검증하기 ○ (경영평가방법 설정) 평가항목 정하기, 평가기법 파악하기, 평가기준 정하기, 평가진행 방법 정하기, 평가방법 검증하기 ○ (경영평가도구 개발) 평가도구 선정하기, 정량적 평가도구 개발하기, 평가도구 검증하기 ○ (경영평가활동 수행) 정량적 평가하기, 정성적 평가하기, 평가결과 공유하기 ○ (경영평가 결과 보고서 작성) 평가결과 취합하기, 평가결과 검토하기, 평가결과 확정하기, 최종보고서 완성하기, 보고서 전달하기 ○ (경영평가 모니터링) 모니터링 계획 세우기, 모니터링 방법 정하기, 모니터링 도구 정하기, 모니터링 수행하기, 모니터링 결과 공유하기 ○ (경영평가 사후관리) 사후관리계획 수립하기, 문제점 파악하기, 개선안 도출하기, 개선안 확정하기, 사후관리 보고서 공유하기
	홍보	○ 홍보 업무는, - 연구원 홍보계획 수립 및 시행, 연구성과 홍보, 연구원의 대외협력 및 업무협약 (MOU) 체결, 연구 네트워크 구축에 관한 업무, 온라인 홍보 및 콘텐츠 관리, 간행물 기획 및 발간, 연구보고서 관리 및 배포, 언론보도 모니터링 및 분석 보고, 고객관리 등을 하는 일이다.
		[기관홍보] ○ (기관홍보 모니터링) 모니터링 계획 수립하기, 언론 모니터링하기, 온라인 모니터링하기, 오프라인 모니터링하기, 모니터링 결과 보고하기 ○ (온라인 홍보) 채널현황 파악하기, 운영계획 수립하기, 콘텐츠 제작하기, 온라인 운영하기, 온라인홍보 활동 평가하기 ○ (출판홍보) 출판계획 수립하기, 취재・원고 청탁하기, 기사 작성하기, 출판물 제작하기 ○ (언론 홍보) 홍보계획 수립하기, 언론 네트워크 구축하기, 홍보활동 전개하기, 언론홍보 활동 평가하기 ○ (사회공헌 활동) 활동계획 수립하기, 실행체계 구축하기, 프로그램 실행하기, 사회공헌 활동 평가하기 ○ (위기대응 커뮤니케이션) 커뮤니케이션 매뉴얼 작성하기, 실행체계 구축하기, 위기상황 파악하기, 위기 대응하기, 위기대응 사후관리하기 ○ (홍보활동 종합평가) 평가계획 수립하기, 평가 수행하기, 사후관리하기 [고객관리] ○ (고객관리 계획수립) 고객관리 실행방안 도출하기, 고객관리 예산편성하기) ○ (고객 데이터 관리) 고객 데이터 수집하기, 고객 데이터 정제하기, 고객 데이터 유지하기 ○ (고객분석) 대상고객 선정하기, 고객정보 분석하기 ○ (고객관리 실행) 고객 응대하기, 고객관계 유지하기, 고객관계 강화하기 ○ (고객지원) 고객요구사항 파악하기, 고객요구사항 대응하기, 고객요구사항 이력 관리하기 ○ (고객 필요정보 제공) 필요정보 산출하기, 경로별 정보 제공하기, 정보관리하기 ○ (성과평가) 성과평가 계획수립하기, 성과평과 결과분석하기, 성과평가 보고하기 ○ (비정형 데이터 관리) 비정형 데이터 파악하기, 비정형 데이터 수집하기, 비정형 데이터 분석하기, 고객관리 활용하기
		○ 인사 업무는, - 인사, 교육훈련, 복무관리 및 급여에 관한 업무, 인력운영 계획 및 정원관리에 관한 업무, 노무관리, 복리후생, 노사 업무 등을 하는 일이다.

	인사	[인사] ○ (인사기획) 인력운영계획 수립하기, 인건비 운영계획 수립하기 ○ (직무관리) 직무분석하기, 직무분류 유지보수하기 ○ (인력채용) 채용예정자 모집하기, 채용예정자 선발하기, 채용 사후관리하기 ○ (인력이동관리) 인력운영계획 수립하기, 소요인원 파악하기, 인력 운영하기 ○ (인사평가) 평가계획 수립하기, 평가 교육하기, 인사평가 시행하기, 목표설정 하기 ○ (핵심인재관리) 핵심인재 관리제도 설계하기, 핵심인재 선발하기, 핵심인재 육성하기, 핵심인재 평가하기 ○ (교육훈련) 인력육성 계획 수립하기, 교육과정 기획하기, 교육과정 운영하기, 교육과정 평가하기 ○ (임금관리) 임금조정안 수립하기, 임금조정안 확정하기, 임금계약 체결하기 ○ (급여지급) 급여대장 등록하기, 급여 계산하기, 연말정산 실시하기 ○ (복리후생) 복리후생제도 설계하기, 연간 복리후생 계획수립하기, 복리후생 실행하기, 후생시설 운영하기 ○ (조직문화 관리) 조직문화 현황 분석하기, 조직문화 활성화 방안 수립하기, 조직문화 활성화 방안 실행하기
	총무	○ 총무 업무는, - 국회 및 정부기관 관련 업무 등을 하는 일이다. [총무] ○ (행사지원관리) 행사계획 수립하기, 행사 운영하기, 행사 사후관리하기 ○ (총무문서관리) 문서 유지관리하기 ○ (총무보안관리) 인적보안 관리하기, 시설물보안 관리하기, 정보보안 관리하기 [사무행정] ○ (문서작성) 문서기안하기, 문서기안 자료조사하기, 문서기안 자료정리하기, 문서완성하기 ○ (문서관리) 문서수・발신하기, 문서정리하기, 문서보관・보존하기 ○ (데이터 관리) 데이터 수집하기, 데이터 분석・가공하기, 데이터활용하기, 데이터 보안 관리하기 ○ (사무자동화 관리운용) 사무자동화 프로그램 활용하기, 네트워크 관리지원하기, 전자정보 처리하기
	회계	○ 회계·감사 ○ (전표관리) 회계상 거래 인식하기, 전표 작성하기, 증빙서류 관리하기 ○ (자금관리) 현금시재 관리하기, 예금 관리하기, 법인카드 관리하기, 어음·수표 관리하기 ○ (원가계산) 원가요소 분류하기, 원가배부하기, 원가계산하기, 원가정보 활용하기 ○ (결산관리) 결산분개하기, 장부마감하기, 재무제표 작성하기 ○ (회계정보 시스템 운용) 회계관련 DB마스터 관리하기, 회계프로그램 운용하기, 회계정보 활용하기 ○ (재무분석) 재무비율 분석하기, CVP 분석하기, 외부 감사 준비하기, 재무정보 공시하기 ○ (사업결합회계) 연결재무정보 수집하기, 비영리 대상 판단하기, 비영리회계 처리하기, 비영리 회계보고서 작성하기
필요지식	**경영기획**	O (경영기획) - 고객에 대한 정의, 재무・관리회계 지식, 전략목표수립과 성과통제에 대한 개념 O (경영평가) - 경영전략 수립 절차, 경영평가 계획, 기초 통계 지식, 다양한 모니터링 방법, 설문조사・고객의 요구분석, 윤리경영의 개념, 인적 자원관리론, 재무관리론, 정보보호(개인, 기관, 기업 등) 관련 법규, 조사방법론, 조직구성원의 동기유발과 관련된 동기부여 방법론
	홍보	O (기관홍보) - DB 관리기법, 개인정보 보호법, 동향파악 요소, 모니터링 채널, 바이럴 방법, 언론사의 구조, 언론사의 특성, 언론의 종류별 특성, 온라인 채널별 특성, 온라인 홍보정책, 인쇄 판형, 인쇄용어, 저작권법, 정보분석 기법, 조사 분석 도구, 취재방법, 콘텐츠 유형별 특성, 트래픽 개념 O (고객관리) - 경로별 고객반응 측정, 고객 관계 관리, 고객 관련 마케팅 트렌드, 고객 관련 지표 조사 방법, 고객 데이터 수집 방법과 절차, 고객 세분화, 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안, 고객관계 관리 방법, 고객요구분석 방법, 데이터 관리에 대한 기술적 지식, 마케팅 관련 지식, 마케팅 전략에 대한 이해, 마케팅 커뮤니케이션 전략, 매체 유형 및 특성, 보고서 작성 관련 지식, 설문지 개발 방법, 인터뷰 진행절차와 방법, 정량적·정성적 분석 방법
	인사	O 인사설계 운영법, 교육과정 설계 방법, 사회조사방법론, 역량 모델링, 인력육성 계획 수립방법, 인・적성 검사기법, 임금 및 단체협약, 전사적 자원관리시스템(ERP) 이해, 조직개발 방법, 조직문화 진단법, 조직행동론, 주요성과지표(KPI), 직무분석 방법론, 코칭기법, 평가방법론
	총무	O (총무) - 개인정보보호에 관한 법률, 문서 작성법, 보안시스템에 관한 지식, 설문지 작성방법, 소방관재법규, 영상기기 조작법, 우편의 종류, 음향기기 조작법, 인쇄물 제작 방침, 지적재산권 관련 법률, 행사 기획, 행사 운영, 행사 평가 방법, 협상방법 O (사무행정) - 개인정보보호법, 데이터의 관리 방법, 데이터의 분석 기법, 문서기안 절차, 문서의 체계, 분석된 데이터의 활용범위, 스프레드시트 프로그램 매뉴얼, 워드프로세서 프로그램 매뉴얼, 자료정리 분류, 정보를 비교조사할 수 있는 기술적 지식, 컴퓨터와 사무기기와의 네트워크 설정, 프레젠테이션 프로그램 매뉴얼
	회계	O (회계·감사) - 금융감독원 전자공시시스템, 기업실무에 적용되는 회계 관련 규정, 비영리조직의 개별적인 특성, 비영리조직의 재무제표 작성과 표시 지침서, 외부감사 및 회계 등에 관한 규정, 원가관리 개념, 원가회계시스템의 종류와 절차, 재무제표 및 재무분석, 회계보고서 및 분석·검토보고서
필요기술	**경영기획**	O (경영기획) - 경영환경 분석기법, 문제 해결 방법론(로직 트리, MECE), 비즈니스 문서 작성 기술, 프레젠테이션 기법, 회의 기획・진행 기술 O (경영평가) - SWOT 분석, 가설검정 분석 기술, 계획서 작성 능력, 도구 활용 매뉴얼 작성 기술, 면담 스킬, 보고서 작성 능력, 설문조사서 작성 능력, 스프레드시트 사용법, 원활한 커뮤니케이션 능력, 재무제표 분석 기법, 정보수집 기술(인터뷰, 설문 등), 창의적 문제해결기법, 프레젠테이션 기법, 프레젠테이션 능력
	홍보	O (기관홍보) - DB 관리능력, 기사 작성능력, 기획력, 대응력, 매체 선택 능력, 보고서 작성 능력, 분석 평가 능력, 상황판단 능력, 섭외 능력, 시나리오 작성능력, 인간관계 구축능력, 자료수집 능력, 커뮤니케이션 능력, 컨셉트 설정능력 O (고객관리) - 고객 세분화를 위한 고객 가치 측정 기술, 고객 응대 기술, 고객 프로파일링 기법, 고객관계 관리 기술, 고객관리시스템 활용 능력, 다양한 요구에 대응하기 위한 고객응대 기술, 데이터 마이닝 기술, 매체 활용기술, 스프레드시트 활용능력, 통계 프로그램 활용능력, 퍼실리테이팅 능력
	인사	O Spread Sheet 활용 능력, 기획력, 문서작성능력, 문제해결능력, 설득력, 커뮤니케이션 기술, 통계처리능력, 프리젠테이션 기술, 협상력

	총무	O (총무) - 기초 외국어 능력, 기획력, 문제해결 능력, 배관・전기 도면해독능력, 서버보안유지 기술, 응급처치법, 재고관리 기술, 정보수집기술, 정보처리능력, 통계분석 기술, 협상력 O (사무행정) - 네트워크 장비 점검 능력, 데이터베이스 관리능력, 데이터베이스 프로그램 조작 기능, 문서기안 능력, 업무용 소프트웨어 활용능력, 워드프로세서 프로그램 조작 기능, 의사표현 능력, 인터넷 IP주소 설정 능력
	회계	O (회계·감사) - 자산·부채에 대한 평가 능력, 재무비율 산출 능력, 재무제표 작성·검증 능력, 정보수집능력, 회계감사에 따른 주석 작성 능력
직무수행태도	**경영기획**	O (경영기획) - 개선방안 도출에 필요한 논리적 사고 자세, 계획대비 실행율을 정확히 점검하려는 자세, 도전적인 목표 설정을 이끌어 내려는 의지, 부서 간 의사소통을 원활하게 진행하려는 자세, 선행적 업무 처리 자세, 성과측정 기준 수립을 위한 체계적 사고, 수리적 정확도를 기하려는 자세, 시장환경, 고객, 경쟁자 동향 등을 종합적으로 고려하는 전략적 사고, 예산 편성 기준을 준수하려는 자세, 원인 분석을 위한 가설 지향적 사고, 의견 조율과 합의도출을 위한 의사소통 노력, 이해 관계자 지향적 마인드, 합리적인 자원분배 기준을 설정하려는 자세 O (경영평가) - 가치있는 모니터링 결과를 얻기 위한 적극적인 실행태도, 각 부서의 업무연관 관계를 이해하려는 종합적 관점 유지, 객관적으로 문제점을 파악하려는 분석적 태도, 검증 단계에서의 객관성 유지, 검증의 신뢰를 높이는 정확성, 다른 사람의 의견을 수용하려는 개방적 태도, 다양한 의견을 많이 청취하려는 적극적 자세, 다양한 정보원천을 파악하려고 하는 개방적 태도, 보고서 핵심파악을 위한 종합적 사고, 보고서를 읽는 사람 입장에서 작성하려는 공정한 자세, 자료를 객관적으로 바라보고자하는 태도, 자료의 연관성을 파악하려는 종합적 관점 유지, 평가 목적을 고려한 공정성 유지, 평가 수행방법 준수의 일관성
	홍보	O (기관홍보) - CS 마인드, 계획수립의 세밀함, 기사와 키워드의 창의성, 동향에 대한 호기심, 디자인 마인드, 섭외, 취재, 청탁의 적극성, 실행에 대한 책임감, 언론 관계자와의 친화성, 체계적 사고, 취재원과의 친화성, 컨셉트와 콘텐츠의 창의성, 편집과 교정의 꼼꼼함 O (고객관리) - 고객대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 고객에 대한 서비스 정신, 고객의 다양성을 고려하려는 노력, 고객의 상황 및 특성에 따른 신속하게 대응하려는 자세, 공정성에 따라 원칙을 준수하는 태도, 목표에 맞게 데이터를 분류하는 분석적 태도, 문제상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식, 발생한 문제를 해결하려는 적극적 노력, 신속하고 정확한 업무처리 자세, 원칙과 성과를 중시하는 자세, 적합한 평가방법을 선택하는 분석적 태도, 전략 도출을 위한 다양한 정보를 수집하려는 노력, 타부서와 협업적 태도
	인사	O 개방적 의사소통, 개선 의지, 객관적 태도, 거시적 시각, 공정하고 객관적인 자세, 도덕성, 문제의식, 분석적 사고, 서비스 마인드, 여러 부서와의 협업 자세, 원칙을 준수하는 공정한 태도, 전략적 사고, 정확성, 조직가치 지향 자세, 창의적 사고, 체계화 및 우선순위화 자세, 포괄적 시각, 합리적 사고
	총무	O (총무) - 고객 서비스 정신, 내부고객에 대한 서비스 태도, 부서 간 형평성 준수, 솔선수범하는 자세, 신속한 업무처리, 원가절감 의식, 윤리의식, 종합적으로 사고하려는 자세, 치밀하고 꼼꼼한 자세, 타부서와의 협업 자세, 표준을 준수하려는 노력, 현장 문제를 적극적으로 해결하려는 자세 O (사무행정) - 구성원들에 대한 배려, 꼼꼼함, 성실성, 업무 규정 준수, 주의 깊은 관찰력
	회계	O (회계·감사) - 감사준비 자료에 대한 판단력, 감사준비에 따른 부서간 적극적인 협업 태도, 감사준비에 따른 책임감, 수리적 정확도를 기하려는 자세, 신속·정확성, 원가 정보 필요 부서와의 적극적인 협업 태도, 원가·조업도·이익의 분석 적용에 대한 적극적, 능동적인 자세, 현금 관리 규정을 준수하는 태도, 회계 관련 규정 준수 태도, 회계 관련 규정 준수에 대한 의지
자격사항	○ 사무운영직 3급 - 관련 전문 분야 또는 관련 행정 분야에서 2년 이상 해당 경력이 있는 자 - 그 밖에 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자	
직업기초능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리	**참고사이트** www.ncs.go.kr