

이 책의 특징

NCS 합격으로 가는 첫걸음, 성공전략 세우기

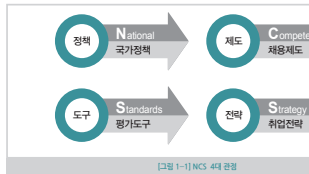
개념과 제도를 이해해야 성공적인 취업전략을 세울 수 있습니다. 최신 채용 트렌드와 함께 공공기관별 전형에 대비하기 위한 4대 관점의 NCS 전략모듈을 제시하였습니다. 또한 NCS 전형의 평가기준이 되는 역량 평가도구 STAR기법을 이해하기 쉽게 분석해 서류전형과 면접전형에 대한 효과적인 대비전략을 세울 수 있도록 했습니다.

제2장

한눈에 보는 NCS

제1절 NCS의 4대 관점

공공기관 인사 준비는 NCS에 대한 단계별 배경지식을 넓히거나 전이 효과적이 아니고, 이는 기관의 정보와 직무에 관련된 정보와 지식을 넓히고, 고려하는 그 과정에 구 경력과 이력적 지식을 학습하고 연결하는 과정이 효과적이다. 목표로 하는 분야에 오랜 관련된 정보에 학습하게 되고, 준비 과정에서 많은 시행착오를 겪게 된다. 반면 신규 기관의 정보를 해석하고 대비할 수 있는 힘이 생긴다. 이를 위한 NCS 관여 5한다. 이 4대 관점 모듈에서 상대적으로 중요한 모듈은 C(역량평가)모듈이다.



(1) N(National): 국가정책으로서 N

- 전문적인 정부 시행 정책으로 공공기관 및 정부 관련 기업 채용은 물론 공유 추진하고 있다.
- 신원국별 정책제도로서 입지를 정립하고 그 범위를 확대해나가는 정책방향이다
- 최종에는 특성화고, 전문대학부터 시작하여 대학 대학에도 적용하는 정책이다

(4) 직무를 중심으로 한 채용평가

공공기관 인사담당자는 채용 대상 직무를 NCS 기반으로 한 직무분석을 실시한 후, 직무분석의 결과를 기반으로 채용공고를 설계하고, 해당 기관의 직무에 대한 자세한 정보를 공지해야 한다. 또 모든 채용공고문에는 "직무 설명자료"가 있어야 하며, 여기에는 직무 수행 내용, 직무 수행에 필요한 능력(지식·기술·태도)과 우대 자격증, 직업기초능력평가 등을 안내하여 구직자들이 해당 직무에 필요한 스펙만을 준비할 수 있도록 해야 한다. 따라서 해당기관의 직무에 대한 이해를 바탕으로 한 평가는 더욱 강화되고 있다.

다음 [그림 1-3]은 '국가직무능력표준 능력단위 구성이다.

NCS는 직무를 표준화하고 각 직무별 능력단위를 구성하였다. 실제 NCS 학습 모듈도 능력단위 1~n으로 해서 구성되어 있기 때문에 직무별 이해가 NCS 준비에 필수적이다.

각 직무는 대분류, 중분류, 세분류로 하는 구성체계를 갖고 있으며, NCS에서 말하는 직무는 국가직무능력표준 분류체계의 세분류를 의미한다. 원칙적으로 NCS의 직무 표준화는 세분류 887개 직무 단위에서 개발되었다.

그리고 각 직무별 능력단위는 일의 목적과 업무수행의 틀 아래에서 각 구성하는 요소들이 있는데, [그림 1-3]에서 보듯이 이기엔 직업기초능력과 수행준거(지식·기술·태도) 등이 들어가고 이것이 채용공고문과 평가에 중요한 기준 즉 채용에 필요한 요건이 되는 것이다. 따라서 NCS상의 직무별 수행준거인 지식·기술·태도를 이해하지 못하면 좋은 점수를 받지 어렵다.



제1장

의사소통능력

출제경향

- 논리의 전개가 논리적으로 '의사소통능력'이 출제빈도가 가장 높은 것임이다. 전문직이나 '이' 이외의 직종, 일반직종에 출제빈도가 높지 않다.
- 출제빈도에서 보면 '의사소통능력'이 출제빈도가 가장 높은 것임이다. 전문직이나 '이' 이외의 직종, 일반직종에 출제빈도가 높지 않다.
- 출제빈도에서 보면 '의사소통능력'이 출제빈도가 가장 높은 것임이다. 전문직이나 '이' 이외의 직종, 일반직종에 출제빈도가 높지 않다.
- 출제빈도에서 보면 '의사소통능력'이 출제빈도가 가장 높은 것임이다. 전문직이나 '이' 이외의 직종, 일반직종에 출제빈도가 높지 않다.

학습방법

- 의사소통능력의 학습방법을 소개한다.
- 관련 업무관련에서 실제 적용할 수 있는 의사소통 방법을 제시하여 이해를 돕는다.
- 관련 내용을 주입형으로 설명하는 것이 아니라, 다양한 입장에서 이해한다.
- 실제 사례로 있는 의사소통, 기업에 들어갈 수 있는 방법을 알려 준다.

제1절

핵심이론

유형능력	정 의	세부요소
문서이해능력	입부를 수행함에 있어 다른 사람의 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해하는 능력	· 음성정보 확인 및 처리 · 음성정보 이해 및 수집 · 음성정보 평가
문서작성능력	입부를 수행함에 있어 지시가 맞지 않을 경우 바로 나타내는 능력	· 작성 문서의 정형 확인 및 조직 · 목적과 상황에 맞는 문서 작성 · 작성된 문서 교정 및 평가
경청능력	입부를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해하는 능력	· 음성정보의 이해정보 동기 · 음성정보의 이해정보 내용 이해 · 음성정보의 이해정보에 대한 반응과 평가
의사표현능력	입부를 수행함에 있어 지시가 맞지 않을 경우 바로 나타내는 능력	· 목적과 상황에 맞는 정보 조직 · 목적과 상황에 맞게 전달 · 상대에 대한 피드백과 평가
기초 외국어 능력	입부를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있는 능력	· 외국어 듣기 · 일상생활의 회화 활용

1. 의사소통능력

(1) 개념

- '의사소통'이란 두 사람 또는 그 이상의 사람들 사이에서 일어나는 의사의 전달과 상호교류가 이루어진다는 뜻이며, 어떤 개인 또는 집단이 개인 또는 집단에 대해서 정보, 감정, 사상, 의견 등을 전달하고 그것들을 받아들이는 과정을 의미한다.
- '의사소통능력'이란 직장생활에서 문서를 읽거나 상대방의 말을 듣고 의미를 파악하고, 자신의 의사를 정확하게 표현하고, 간단한 외국어 자료를 읽거나 외국인의 간단한 의사소통을 이해하는 능력이다.

출제경향 & 학습방법으로 이론 다지기

직업기초능력 10개 영역별 핵심이론을 분야별로 꼼꼼히 정리하였습니다. 이론학습에 앞서 출제경향을 분석하고 학습방법을 제시함으로써 이를 토대로 좀 더 빠르고 정확한 학습전략을 세울 수 있습니다. 본문 중 연관된 기본예제를 수록해 이론학습과 이해도 체크가 동시에 이루어지게 했습니다.

대표 기출 유형과 예상 문제로 실전감각 높이기

기출 문제를 분석해 10개 영역별로 출제율이 높은 대표 유형 문제를 정리하였습니다. 또한 유형별 문제풀이 tip 을 통해 문제의 의도를 파악하고 빠르게 정답으로 갈 수 있는 실전대응 전략을 제시합니다. 연이어 출제 가능성이 높은 예상문제를 풀어봄으로써 연계학습을 통해 실제 시험에 철저하게 대비할 수 있도록 했습니다.

제2절

대표 기출 유형

tip

의사소통능력 문제에서 자주 출제되는 유형이다. 신문기사를 읽고 제시된 내용을 잘못 이해할 때, 기준 된 핵심문사 언어적 문맥에서 직접 제시된 자료와 관련하여 옳은 것 또는 옳지 않은 것으로 출제된다.

이러한 문제는 난도가 높은 문제가 아니다. 제시된 내용 안에 답이 나와 있으므로, 기사가 전할려고 하려한 것이다.

CMZ가 제시된 문제를 푸는 법

- 이러한 유형의 문제풀이를 할 때 가장 많이 하는 실수는 CMZ를 찾고자 하는 것이다. 답자의 단서는 기준이 CMZ가 아니라, 답자의 내용은 CMZ와 관련된 내용을 언급하고 있어야 하며, 답자 본인에 비추어 풀린 것이 있는지 확인해야 한다.
- 이러한 문제유형에서 가장 큰 함정 중 CMZ와는 관계가 없거나 내용 자체는 틀린 것이다. 내용 자체에 차이가 없다고 하더라도 CMZ와 관련이 없다면 틀린 것이다.

1 다음 글의 내용과 일치하지 않는 것은?

【2019 인성연구】

대기업의 고객만족 플랫폼에서 상담원으로 8년째 일하고 있는 김 모 씨(30, 남)는 꽤 심한 두통에 시달리며 잠에서 깬다. 김씨는 "육식을 들지 않은 날이 손에 꼽을 정도"라며 밥 먹 때도 일정한, 대부분 채식이 되는 날이 많다"고. 감정노동자들의 고충을 호소했다. 이처럼 플랫폼 안에서, 고객관리자, 스피어디스 등 직접 사람을 마주해야 하는 서비스 노동 중 스트레스는 심각한 수준으로 나타났다. 특히 텔레메이커의 경우 730개 작업 거 장도가 가장 높았다. 최근 지방자치단체와 시민단체, 기업 등을 중심으로 감정노동자 모임이 나오고 있지만 서비스업 종사자들이 느끼는 감정노동의 현실이 개선되기까지는 여 이 걸릴 것으로 보인다.

문제는 감정노동자들의 스트레스가 병으로도 이어질 수 있다는 것이다. 산업안전보건청단체 따르면 감정노동자들 중 80%가 인력모드와 육성 등을 경험했고, 38%가 우울증을 앓고 있는 것으로 조사됐다. 이는 심한 경우 불안장애증상이나 공황장애 등의 질환으로 발전할 수 있어 전문가들은 감정노동자들에게

제3절

기출응용-예상문제

2025 예상 문제 4808

1 다음은 직장생활에서의 의사소통에 대한 설명이다. 바르게 설명한 것을 모두 고르시오.

- A. 의사소통은 내가 상대방에게 메시지를 전달하는 과정이다.
- B. 의사소통은 정보전달 이상은 아니다.
- C. 의사소통에서 상대방이 어떻게 받아들일 것인가에 대한 고려가 바탕이 되어야 한다.
- D. 상대방의 이야기를 경청하고 이해하는 능력이야.

- ㉠ A
- ㉡ C, D
- ㉢ B, C, D
- ㉣ A, B, C
- ㉤ A, B, C, D

2 다음에 제시된 상황에서 A장에게 가장 필요한 의사소통능력에 해당하는 것은?

방학기간에 편의점에서 아르바이트를 시작한 A장은 밀리드스 일에 정신이 없다. 아직은 일이 익 숙하지 않아서 무슨 일을 먼저 해야 할지 정리가 되지 않는다. 오늘 들어온 제품들이 전일 주문한 데 로 정확하게 들어왔는지 확인해야 하는데 손님이 한꺼번에 물어다지는 바람에 해야 할 일이 꼬여 버려 사장님에게 야단을 맞았다. 오후에 일하는 동료 아르바이트에게 인수인계할 내용을 메모지에 적어 컴퓨터 앞에 붙여놓았는데 야어도 비해서 보지 못한 모양이다. 아침에 출근해서 전화로 물어보 니 영문한 말을 한다. 메모지만 물어 놓고 보니 메시지도 보낼 걸 그랬다.

- ㉠ 문서이해능력
- ㉡ 기초외국어능력
- ㉢ 감정능력
- ㉣ 의사표현능력
- ㉤ 문서작성능력

4. 직무수행능력평가의 차별성

직무수행능력평가의 차별성	기존 전수시험과의 차이
직무수행능력 평가 평가가 대학원의 선입문에서 공통적으로 사용되는 능력(Core Competency, Key Skills)을 측정하는 것 을 목적으로 한다. 직무수행능력 평가 평가는 선택하고자 하는 직무에 대한 직무수행능력 측정하는 지식 기술 등을 측정하는 것을 목적으로 한다.	직무수행능력 평가 평가의 기준 전수시험에 비해 평가에 들어가는 내용이 선택 대상 직무에서 지식과 기술인지 아닌지의 여부에 있다. 이 때문에 유사하는 직무수행능력평가의 평가가 본 목적으로 한다.

5. 직무수행능력평가 문항 예시

(1) 서술형 문항 예시

직무(직무)	평가기회	출제할 수	30분항	출제 시간	1시간
관리 능력단위	관리 능력 단위요소	과거 실적 분석하기	평가 방법	서술형	예상 6형
분할	*세무공정별 작성 방법을 서술하시오.				
평가 시 유의사항	* 점수의 가중치가 달라도 제시되어 있는지 여부를 명기한다. * 카운트가 2회 이상 제시되어 있으면 원, 2회가 제시되어 있으면 2원, 4회가 제시되어 있으면 카운트의 내용이 없을 경우 4원 처리한다.				
의해 답안	1. 문헌의 자료를 가지고 단원문장(단원)간 선정 2. 세무공정별(세무)을 직업별로 세분화시켜 각 요소별 공정을 취사색하여 작성 3. 세무공정별 워크플로(Work-flow) 작성 4. 주요 지표의 발주계획 수립 5. 각 단원당에 대한 실적 및 실적 분석을 실시한다.				

제2장

기출예상문제

[1~13] 선택형 문항

1 당신은 부서회의에서 당신의 제안을 관철시키기 위해 상대방을 설득시켜야 하는 상황이다. 다음 중 당신 이 활용할 수 있는 설득력 있는 의사표현 방법으로 적절하지 않은 것은?

- ㉠ "6%를 초과하여 미리 살도 분할기를 요청한다.
 - ㉡ 공복을 지나는 사람의 장어등을 놓는다.
 - ㉢ 자신의 장점은 가능한 인정을 않는다.
 - ㉣ 요청을 바둑시 심리적 강박을 준다.
 - ㉤ 권위 있는 사람의 말이나 작음을 인용한다.
- 정답: ㉡
- 해설: 자신의 장점을 인정함으로써 상대방의 마음을 주거나 상대방의 마음을 흔들 수 있다.

2 당신은 성동생 매출력 추이를 그래프로 나타내어 보고서용 작성하려고 한다. 이 그래프의 특징은 관계와 각 부분의 크기를 비례적으로 나타내고 시간적 변화를 보고자 할 때나 관계와 각 부분의 크기를 살수 나 타내고 시간적 변화를 보고자 할 때 활용할 수 있는 그래프이다. 당신은 어떤 그래프를 활용해야 하는가?

- ㉠ 막대그래프
 - ㉡ 점그래프
 - ㉢ 선형선 그래프
 - ㉣ 중형 그래프
 - ㉤ 방사형그래프
- 정답: ㉢
- 해설: 중형 그래프에 대한 설명이다.

직무수행능력평가 서술형·선택형 문항 분석

직무수행능력평가의 출제경향과 출제방법을 분석하고, 서술형 문항과 선택형 문항의 예시를 수록해 관련 개념을 한번에 학습할 수 있게 하였습니다. 또한 실제 유형과 흡사한 기출 예상문제와 함께 상세하고 꼼꼼한 해설을 통해 직무수행능력평가의 이해를 높였습니다.

맞춤형 자기소개서로 서류전형 패스하기

서류전형 준비를 위한 단계별 전략을 제시하고 자기소개서 항목별로 세세한 가이드라인을 수록하였습니다. 이해를 돕는 실제 자료와 다양한 예문을 통해 지원자 스스로 NCS 맞춤형 이력서를 작성해나갈 수 있도록 이끌어줍니다.

제2절 인사지원서

NCS 기반 능력중심계서 인사지원서 예시

1. 인사지원서

* 인사지원서란 능숙함(능력)에 반드시 모든 항목을 기재해 주십시오.

지원구분	신입 () 경력 ()	지원분야	입사연월
성명 (한글)	연급(월급)	연급(월급)	(월/일)
학주소			
연차	연차(연월주)	신자무연	
	연차(연월주)		

해석

-인력지원서는 지원자 식별을 위한 정보이며, 어떠한 평가 정보도 담겨 있지 않은 항목 관리하기 위한 최소한의 정보로 구성되어 있다.

- 전자우연: 사소한 것이지만, 제정 명으로 요체를 실 영단어(crazy, sexy, skillful, fuck 등)가 좋다. 면접관에게 부정적 인상을 줄 수도 있고, 이 제정 명으로 입학 질문이 들어

2. 교육사실(모집대상 직무의 연관이 있는 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육)

* 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 등 지원에 관련한 교육사실 내용을 기재 주십시오.

학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 명
* [경력기초] 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정을 이수한 경험이 있습니까?
* [경력중급] 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정을 이수한 경험이 있습니까?
* [경력고급] 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정을 이수한 경험이 있습니까?
* [사무행정] 직무 관련 업무 지원(지도) 하는 기간의 주요 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정 이수한 경험이 있습니까?
* [사무행정] 직무 관련 업무 지원(지도) 하는 기간의 주요 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정 이수한 경험이 있습니까?
* [사무행정] 직무 관련 업무 지원(지도) 하는 기간의 주요 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정 이수한 경험이 있습니까?
* [사무행정] 직무 관련 업무 지원(지도) 하는 기간의 주요 업무 관련 학교교육이나 직업교육 혹은 기타 교육 과정 이수한 경험이 있습니까?

(2) 직무능력소계서 작성법과 샘플

경력 및 경험 기술서

- 인사지원서에 기술할 경력 및 경험(업무관련 기타 활동)에 대해 상세히 기술해 주시기 바랍니다.
- 경력을 기술할 경우 구체적으로 직무영역, 활동/경험/수행 내용, 본인의 역할 및 구체적인 활동, 주요 성과에 대해 적 상세히 기술할 경우 구체적으로 본인의 학습경험 혹은 과제 수행한 활동 내용, 소속 조직이나 활동에서의 역할, 활동 결과에 대해 작성해주시기 합니다. (물려주는 배경기반의 사항에 따라 자유롭게 기재 가능)

작성법

- ① 직무능력소계서 항목은 자유 작성 형태로 되어 있지만 면접 때 매우 활용도가 높으므로 오히려 일목요연하게 구조화하면 좋다.
- ② 자유형식이지만, 현장에서 활용하기 좋은 형태 대로 기지를 활용해보자. 하나는 역량의 주요인 KSA(지식, 기술, 태도)를 활용하는 것이고, 둘째는 역량평가 도구의 하나인 STAR기법을 활용하는 것이다.

다음과 이러한 방식을 활용한 직무능력소계서 중 경험기술서 샘플입니다.

내용

경험기술서

- 이 부분에서 자신의 직무경험이 어떤 직무 역량과 연결되어 있는지 명확하게 알려주는 것이 중요합니다.
- 인사지원서에 작성할 방법

49	사소한 일에 신경이 곤두서거나 화가 날 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
50	공과 사의 구별은 명확해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

(2) 인성검사 FAQ

1. 반드시 질문지를 유지해야 하나?
YES
· 지문적 항목기, 과다한 부정, 거짓 답변 알려내기 위해 질문 있음 여러 번 반복
· 답변의 신뢰도 확인은 중요 관리결과
· 혼란스러운 문제는 표시 후, 유선 문제자의 제언만 표기

2. 틀리다 다르다?
YES
· 같은 내용이라도 답변은 가변(MOST) or 변 (LEAST) 등으로 다름
· YES or NO 부정, 4-5점 최고 평가 상황 등 다양
· 문제를 건넌(가)나 답의 차이 없음 확인 필요

3. 오래 생각하는 것이 좋다?
NO
· 기타 15초에 한 문장씩 짧은 시간 내에 답을 작성 답변
· 시간 압박 중요, 판단 즉시 답 고르기
· 장기간 고민하면 상황 및 상황 파악 발생될 수 있음
· 답을 다시 생각하거나 수정해가다 지문 선택만 답 선택

4. 남는 문제는 아무거나 찍는다?
NO
· 찍음이 없거나 답만 기록도기 알려지지 불가해
· 무작위 찍음은 맞지 않은 정답 가능성 있음 기록 가능성이 있음
· 시간이 부족한 경우, 빈 칸으로 남겨두는 것이 좋음

5. 기본적인 성질을 낮아거나 높인다?
YES
· 성격장애, 조직생활 적응 여부 등을 검사
· 성격이 훌륭하는 범위 안에서 선택
· 어떤 어떤 행동을 선택해가다 지문에 인간적인 상황 선택

제2절 면접 매뉴얼을 통해서 보는 구조화 면접

(1) 실제 공공기관 면접 매뉴얼 - 3단계 진행

지사가 W 공공기관에 채용한 역량면접 매뉴얼 중에서 공개 가능한 일부 항목을 통해서 구조화 면접에 대한 이해를 넓히도록 한다.

단계	내용	일문 예시	시간	비고
1	면접 평가 표준	(문) 안녕하세요? 오늘 저희 () 면접에 참여해주셔서 감사드립니다. (답) 다음 중 택 1 · 면접 질문을 받았을 때 기쁨과 어떤 이유로 오셨나요? · 오시는 데 어려움 없었나요? · 이력서는 하오셨나요? 특별하게 좋아하는 회사가 있었나요? · 이력에 해당되는 어떤 활동을 하신적이있? (문) 이제 질문을 드리겠습니다. 면접을 준비하고, 평소 생각들을 친구에게 이야기한다는 기분으로 답변주세요.	2분 (질문 1개)	
2	역량 면접 질문	매뉴얼 참조 (면접위원 역할 참조) 면접위원 1: 조직개발(영) - 직무역량, 조직개발도 면접위원 2: 조직개발(영) - 직무역량, 실무역 면접위원 3: 시끄러움 - 문제해결 및 자원봉사 능력	면접 당 10분 가량	면접 내용 기록 가능
3	면접 마무리	(문) 면접실은은 여기까지입니다. (답) 다음 중 택 1 · 오늘 면접 중에 가장 아쉬운 점은 무엇이었나요? · 마지막으로 꼭 하고 싶은 말이 있으신가요? · 면접을 끝내고서 한 번 더 할 하고 싶은게? (문) 오늘 저희 () 면접을 성실하게 참여해주셔서 감사드립니다. 안녕히 돌아가십시오.	1분 (질문 1개)	기록한 내용 채점도 후 평가

NCS 표준 사이트가 공정한 NCS (표 4-2)의 표준 면접 진행 매뉴얼도 된 매뉴얼과 크게 다르지 않다. 역량평가 기반 아래에서는 채용 매뉴얼 구조가 비슷하다.

최종 인성검사 및 면접 완벽 가이드라인

인성검사 샘플 문제와 면접 기출 질문을 함께 수록하였습니다. 대표적인 NCS 면접전형인 구조화 면접의 매뉴얼을 철저히 분석해 기출 질문과 이에 대한 정답 및 오답을 제시하였습니다. 이외에도 다양한 면접전형인 경험면접, 상황면접, 토론면접, 발표면접의 기출 질문을 함께 수록함으로써 실전 면접에 100% 대비할 수 있도록 했습니다.