

【직무기술서 : 사무】

채용분야	사무	분류체계	02.경영·회계·사무							
			대분류	01.기획사무		02.총무·인사				
			중분류							
			소분류	01.경영기획	03.마케팅	01.총무		02.인사조직	03.일반사무	
세분류	01.경영기획	02.고객관리	02.자산관리	03.비상기획	01.인사		02.사무행정			
기관 주요사업	○ 도시철도 건설·운영 및 도시철도 건설·운영에 따른 도시계획사업의 수행 ○ 도시철도 관련 국내·외 기관의 도시철도시스템 구축 등 도시철도 운영관련 사업 및 감리 ○ 각종 부대시설의 임대 및 운영관리 ○ 역세권 및 차량기지 개발을 위한 업무시설·판매시설·환승시설 등의 건설 및 관리 ○ 국가, 지방자치단체 및 공공단체가 위탁하는 사업									
	직무수행 내용	○ (경영기획) 사업계획 수립·추진 및 예산관리를 실시하며 주요업무 심사분석을 수행함 ○ (고객관리) 역에서의 고객안내, 민원처리 등 업무 관련 업무를 수행함 ○ (자산관리) 역사시설물 및 임대시설물 유지관리를 수행함 ○ (비상기획) 철도안전관리체계 실행 및 유지하며 사고 시 사고처리를 수행함 ○ (인사) 채용, 인력이동관리, 인사평가 등 인사전반에 대한 업무를 수행함 ○ (사무행정) 조직 내·외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리함								
		전형방법 응시지원 → 필기시험(직업기초능력평가, 선택(전공)과목시험) → 인성검사 → 면접전형								
		일반요건	연령	만 18세 이상 60세 미만						
			성별	무관						
교육요건		학력	무관							
	전공	무관								
기타요건	근무조건	주·야간 교대근무가 가능한 자								
능력단위	○ (경영기획) 03.경영계획 수립, 06.예산 관리 ○ (고객관리) 06.고객 필요정보 제공, 10.고객지원과 고객관리 실행 ○ (자산관리) 05.업무용 부동산관리 ○ (인사) 03.인력채용, 04.인력이동관리, 05.인사평가 ○ (비상기획) 08.위기관리 ○ (사무행정) 01.문서작성, 02.문서관리, 03.데이터 관리, 05.사무행정 회계처리									
필요지식 (Know- ledge)	○ (경영기획) 중장기·연간 사업별 경영계획, 사업별 핵심성과지표에 대한 개념, 예산계획 수립원칙, 손익예산관리, 예산편성지침 ○ (고객관리) 고객 심리 관련 지식, 고객요구분석 방법, 고객 대응 매뉴얼 작성법, 고객관계관리, 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안, 고객데이터 관리 방법, 고객관리 전략 목표, 소비자 행동과 성향 ○ (자산관리) 업무지원 사내 규정, 표준계약서 작성 ○ (인사) 채용기법, 면접기법, 인·적성검사항기법, 취업규칙, 중장기 인력운영 방안, 인력운영계획 수립, 경력개발방법론, 정원관리기법, 인력배치원칙, 평가기법, 평가자 오류 유형, 역량모델링, 평가제도, KPI 성과지표, 평가방법론									

	○ (비상기획) 비상대비 관련 법규 및 지침, 재난 및 안전관리기본법, 위기관리 매뉴얼, 소방법, 위기의 종류와 대응방법 ○ (사무행정) 문서작성/문서관리/문서기안 규정 및 지침에 대한 이해, 업무용 소프트웨어의 특성 및 기능 이해, 데이터 특성 및 분석 기법 관련 지식, 예산 및 회계 지식
필요기술 (Skill)	○ (경영기획) 사업 포트폴리오 분석기법, 사업별 자원배분 기법, 사업별 로드맵 작성 기법, 예산 손익 산출 기술, 기획서 작성 기술, 회계계정·세목 분류기술, 손익분기점 분석 기술, 예산 집행금액 산출기법 ○ (고객관리) 고객 유형별 대응 능력, 문제 상황 분석 기술, 분쟁 해결을 위한 유관기관과의 교섭 능력, 고객반응정보 분석 능력, ○ (자산관리) 시설물 관리 능력, 법적 대처능력, 협상 기술, 커뮤니케이션 기술 ○ (인사) 문서작성기술, 인력운영계획수립능력, 조직 인력운영 기술, 인력수요예측기술, 인건비 분석 기술, 평가 결과분석, 평가자 오류 방지 통계처리 기술, 성과관리지표 설계 ○ (비상기획) 의사소통 기술, 문서 작성 기술, 조직화 및 계획능력, 분석 및 종합능력 ○ (사무행정) 문서작성 및 관리 능력, DB 자료 수집, 관리 및 활용 능력, 업무용 소프트웨어 및 사무 기기 활용 기술, 예산 및 회계프로그램, 재무비율 분석 기술, 정보검색 기술 등
직무수행 태도 (Attitude)	○ (경영기획) 사업계획의 실행 가능성을 확인하려는 자세, 모니터링 후 수정·보완하려는 자세, 예산 편성 우선순위에 대한 전략적 사고, 수리적 정확도를 기하는 자세, 예산 편성기준을 준수하려는 자세 ○ (고객관리) 온/오프라인 신속처리 자세, 문제상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식, 고객 대응을 위한 고객과 공감하려는 자세, 유형별 고객의 특성을 이해하려는 태도 ○ (자산관리) 임차관리 전문성 확보 노력, 기업윤리, 분쟁위험에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ (인사) 개방적 의사소통, 전략적 사고, 사교적 태도, 윤리의식, 원칙을 준수하는 태도 ○ (비상기획) 전략적 사고, 안전을 고려한 훈련 진행 태도, 유관기관과의 협조 태도 ○ (사무행정) 성실성, 요청내용을 적극적으로 경청하는 태도, 주의깊은 관찰
직업기초 능력	○ 자원관리능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 대인관계능력
참고 사이트	○ 국가직무능력표준 홈페이지(www.ncs.go.kr) ○ 기타 관련 사항 : http://www.ictr.or.kr