

[붙임 6] 직렬별 직무기술서

[NCS기반 채용 직무기술서 : 보험사업 행정직(일반)]

| 채용분야 | 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 | 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 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 | | | |
| 직업기초능력 | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리 | | | |
| 필요자격 | ○ 법·행정·경영·경제·사회복지 관련 전문지식 및 직무관련 경력(경험) 보유자 | | | |
| 직무요건 | | | | |
| 고객관리 | 직무수행내용 | 고객에 대한 이해를 바탕으로 고객이 원하는 서비스를 제공함으로써 근로복지공단과 고용·산재보험 가입자와의 관계를 지속적으로 관리하는 업무 | | |
| | 능력단위 | 2. 고객 필요정보 제공 3. 고객관리 성과 평가 04. 고객 관계 관리 | | |
| | 필요지식 | ○ 조직의 고객데이터 관리 방법 ○ 고객 관련 지표 조사 방법 ○ 고객별 커뮤니케이션 절차 | | |
| | 필요기술 | ○ 고객에 맞게 자료를 가공하는 능력 ○ 통계프로그램 활용능력 ○ 고객 유형별 대응 능력 | | |
| | 직무수행태도 | ○ 고객의 특성 이해 ○ 객관적·적극적 수용태도 ○ 개인정보 관리 책임감 ○ 고객에 대한 서비스 자세 | | |

| | | |
|---------|--|--|
| 사무행정 | 직무수행내용 | 공단 직제규정에 따라 부여된 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 내·외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원·관리하는 업무 |
| | 능력단위 | 01.문서작성 02.문서관리 03.자료관리 07.사무행정 업무관리 09.사무자동화 프로그램 활용 |
| | 필요지식 | <ul style="list-style-type: none"> 문서의 체계, 문서 작성의 규칙 문서관리 규정, 보안규정, 업무처리지침 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 프로그램 특성 |
| | 필요기술 | <ul style="list-style-type: none"> 문서편집 능력 문서정리능력, 문서분류능력 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 활용 능력 (기록물관리 전문요원) 기록물관리, 평가, 분류, 정리·기술, 폐기, 보존 |
| | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> 문서 보고, 일정계획의 준수 노력 문서보안준수, 업무규정 준수 구성원 지원 의지, 업무협조태도 정확한 업무처리 태도 |
| 보험계약·보전 | 직무수행내용 | 고용·산재보험 가입부터 소멸될 때까지 양질의 보험서비스를 제공하기 위하여 계약의 유지, 변경, 지급 등의 업무를 효율적으로 관리 |
| | 능력단위 | 03.계속보험료 입금관리 04.계약내용 변경 06.보유고객 정보관리 07.통계관리 08.세금관리 |
| | 필요지식 | <ul style="list-style-type: none"> 통계활용 지식 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 기타 관련 법령(개인정보보호법, 민법, 세법 등) |
| | 필요기술 | <ul style="list-style-type: none"> 기초 수리능력, 문서작성 능력 법규 해석 능력 통계산출 능력 |
| | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> 법규 및 감독규정 준수, 기한준수 의지 정확성, 논리적 사고, 자신감 |
| 공공복지 | 직무수행내용 | <p>근로자 복지향상을 위해 한정된 복지자원을 기업복지, 개인복지 등 수요자에 맞춰 효율적으로 분배하는 공공복지서비스 업무</p> <p>- 근로자 생활안정자금 융자 및 신용보증지원, 퇴직연금사업, 융자금 지급 및 사후관리 등</p> |
| | 능력단위 | 06.복지대상자 지원 08.자격변동관리 10.복지특이민원관리 |
| | 필요지식 | <ul style="list-style-type: none"> 사회보장기본법 임금채권보장법 사회복지 상담 기초 이론 이해 민원사무처리 절차 |
| | 필요기술 | <ul style="list-style-type: none"> 사회복지 상담기술 사회보장정보시스템 활용 기술 개인정보 보호 |
| | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> 공익을 우선하는 자세 문제 해결을 위한 노력 복지급여 대상자와의 신뢰관계 형성 객관적, 적극적, 투명한 업무처리 자세 |
| 참고사이트 | <ul style="list-style-type: none"> www.ncs.go.kr 홈페이지 → 학습모듈검색 | |

【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 |
| 공단주요사업 | 산재노동자 및 지역주민의 보건 향상과 복지증진을 위해 의료 서비스, 전문 재활서비스 등의 기능을 수행함 | | | |
| 전형방법 | 서류심사 → 필기시험(직업기초능력) → 면접시험→ 채용형인턴 선발 → 정규직 임용 | | | |
| 지원요건 | 학력, 연령, 경력 및 성별 제한 없음 | | | |
| 직업기초능력 | 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리 | | | |
| 필요자격 | ◦ 법·행정·경영·경제·사회복지 관련 전문지식 및 직무 관련 경력(경험) 보유자 | | | |
| 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, 07.고객관리 성과 평가, 10.고객 관계 관리, 11.고객데이터 분석 | | |
| | 필요지식 | ◦ CRM(고객 관계 관리)에 대한 이해 ◦ 고객별 커뮤니케이션 절차 ◦ 고객데이터 관리 방법 ◦ 고객과 관련한 지표를 조사하기 위한 통계조사 방법 ◦ 고객 데이터 활용 관련 지식 | | |
| | 필요기술 | ◦ 고객 유형별 대응 능력 ◦ 고객 데이터 정보 분석 및 관리 능력 ◦ 고객에게 필요한 자료를 알맞게 가공하는 능력 ◦ 자료 가공 및 통계 프로그램 활용 능력 | | |
| | 직무수행태도 | ◦ 고객 특성 이해 ◦ 고객에 대한 서비스 자세 ◦ 개인정보 관리 책임감 ◦ 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.문서관리, 03.자료 관리, 07.사무행정 업무 관리, 09.사무자동화 프로그램 활용, 10.그룹웨어 활용 |
| | 필요지식 | <ul style="list-style-type: none"> 문서관리 규정, 보안규정, 업무처리 지침 문서의 체계, 문서작성의 규칙 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 프로그램 특성 |
| | 필요기술 | <ul style="list-style-type: none"> 문서 편집 능력 문서 분류 및 정리 능력 데이터베이스, 스프레드시트, 프레젠테이션 활용 능력 |
| | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> 문서 보고 및 일정 계획 준수 노력 문서 보안 준수, 업무규정 준수 구성원 지원 의지, 업무 협조 태도 정확한 업무처리 태도 |
| 병원행정 | 직무수행내용 | 의료기관에서 원무, 인사, 기획, 구매, 일반관리, 회계 및 경영평가, 자산관리 등 병원 전체 관리를 위한 행정업무 |
| | 능력단위 | 03.병원경영기획, 04.병원구매관리, 07.병원경영평가, 08.외래원무관리, 09.입퇴원원무관리, 10.진료비관리, 11.진료비심사청구, 12.고객관리, 13.병원노무관리, 14.병원급여관리, 15.병원인적자원관리, 16.병원총무관리, 17.병원연구지원관리, 18.병원시설관리, 19.병원출납결산, 20.병원세무관리, 21.병원재무관리 |
| | 필요지식 | <ul style="list-style-type: none"> 병원 운영에 관한 법률(의료법 등), 민법, 근로기준법, 계약 사무에 관한 법률, 산업안전보건법 등에 대한 지식 조직 인사규정 등 내부 제규정에 관한 지식 제증명 관련 법령에 대한 지식 4대 보험 관련 기초 지식 병원 조직구조에 대한 이해 초·재진, 진료과목 특성 및 보험급여 유형에 따른 급여기준 등 병원 원무 행정에 대한 지식 고용계획, 채용, 훈련, 배치, 임금체계, 인사평가 등 인사행정에 관한 지식 세법 및 의료기관 회계기준에 대한 지식 예산과 자금의 지출을 계획하고 집행한 실적을 분석할 수 있는 지식 재무제표 작성 및 재무회계에 대한 기초 지식 시산표 작성에 관한 지식 의학용어 및 의학 관련 기초 지식 홍보자료 작성에 관한 지식 병원 소모품 및 의약품 관련 기초 지식 |

| | | |
|--------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○재고관리 사무에 대한 지식 ○시장분석 관련 지식 |
| | 필요기술 | <ul style="list-style-type: none"> ○전산 관리를 위한 오피스 프로그램 및 스프레드시트 활용 능력 ○병원행정 관련 문서(진료 분석 자료, 보고서 등) 작성 및 보고 능력 ○문서 분류 기술에 관한 능력 ○문서 편집 및 관리 능력 ○업무 프로세스에 대한 이해 능력 ○계약업체 및 유관기관과의 교섭 능력 ○정보 및 자료 수집, 분석 및 검증 능력 ○교육 및 사업기획 능력 ○각종 자료 취합 및 가공을 위한 적절한 통계 패키지 분석 활용 능력 ○외국인 고객 응대를 위한 외국어 능력 |
| | 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> ○적극적인 행정 지원 및 신속한 업무처리 수행 태도 ○정확하게 법규와 지침을 적용하는 공정하고 합리적인 태도 ○논리적이고 합리적인 대안을 찾고자 하는 태도 ○자기 자신에게 주어진 일을 책임감 있게 완료하는 태도 ○대·내외적으로 협력적 관계를 조성하는 태도 ○고객(환자, 보호자 등)을 배려하는 태도 |
| 참고사이트 | <ul style="list-style-type: none"> ○참고사이트: www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색 ○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. | |