

직무 설명자료 : 연구 및 행정지원, 민원접수 및 상담

채용분야	무기계약직(보훈, 일반행정①) : 연구 및 행정지원, 민원접수 및 상담			
분류체계	대분류	02. 경영·회계·사무	02. 경영·회계·사무	01. 사업관리
	중분류	02. 총무·인사	01. 기획사무	01. 사업관리
	소분류	03. 일반사무	03. 마케팅	01. 프로젝트관리
	세분류	02. 사무행정	02. 고객관리(민원접수 및 상담)	02. 프로젝트관리
기관 주요사업	<p>○ 한국저작권위원회는 저작권법 제112조에 의하여 설립된 저작권 전문 공공기관으로 저작권 법에 따라 보호되는 권리에 관한 사항을 심의하고 저작권에 관한 분쟁을 알선·조정하며, 저작권의 보호 및 공정한 이용에 필요한 다양한 사업을 수행</p> <ul style="list-style-type: none"> - 저작권 분쟁의 알선·조정 - 저작권 보호를 위한 국제협력 - 저작권 정책의 수립 지원 - 기술적보호조치 및 권리관리정보에 관한 정책수립 지원 - 저작권위탁관리업자의 수수료 및 사용료 요율 심의 - 저작권 연구·교육 및 홍보 - 저작권의 침해 등에 관한 감정 - 저작권 정보 제공을 위한 정보관리 시스템 구축 및 운영 			
직무 수행내용	<p>○ (사무행정) 사무행정은 부서(팀) 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터관리, 사무자동화 관리운용 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리하는 일</p> <p>○ (민원접수 및 상담) 민원인을 대상으로 저작권관련 업무를 원활히 할 수 있도록 돕기 위해 관련한 전화, 내방, 방문 상담을 수행하고, 행정 전반과 관련된 불만에 대하여 고객에게 대응하는 것으로 고객 불만 사항에 대한 모니터링, 분석, 대책 수립, 개선을 하는 업무</p> <p>○ (프로젝트관리) 프로젝트관리란 프로젝트 목표를 성공적으로 달성하기 위하여 프로젝트를 기획하고, 추진하는 실행 계획에 대해 지식, 기술, 기법 및 역량 등을 적용하여 프로젝트 이행 절차를 감시, 통제 및 종료하는 일</p>			
능력단위	<p>○ (사무행정) 01. 문서작성, 02. 문서관리, 03. 데이터관리, 05. 사무행정 회계처리, 07. 사무행정 업무관리, 08. 사무환경조성</p> <p>○ (민원접수 및 상담) 저작권관련 민원 상담(전화, 방문 등), 국내 저작권 현안에 대한 이슈 대응, 고객불만관리</p> <p>○ (프로젝트관리) 02. 프로젝트 통합관리, 04. 프로젝트 범위관리, 09. 프로젝트 품질관리, 10. 프로젝트 조달관리, 11. 프로젝트 의사소통관리</p>			
필요지식	<p>○ (사무행정) 부서(팀)의 업무분장 내용, 문서기안 절차, 문서양식과 유형, 문서작성규칙, 업무처리 규정, 조직도 이해, 보안 규정, 데이터의 특성, 개인정보보호법, 기본 회계 지식, 경비처리 지침, 사무기기 사용 기술, 사내 연락망 사용 요령, 근태, 출장과 관련 회사 규정</p> <p>○ (민원접수 및 상담) 전화 및 방문 상담 방법 및 응대매너에 대한 지식, 불만원인분석, 고객 불만 대응 방법</p> <p>○ (프로젝트관리) 프로젝트 기획방법론에 대한 지식, 제안요청서 작성에 대한 지식, 조달여부 및 조달 형태에 대한 지식, 조달 프로세스 및 조달 역할에 대한 지식, 조달일정 및 예산편성 등 조달계획 수립에 대한 지식, 제안서평가에 대한 지식</p>			
필요기술	<p>○ (사무행정) 문서기안 능력, 의사표현 능력, 컴퓨터 활용능력, 자료검색 능력, 문서작성 규칙, 데이터의 활용·전달·관리능력, 회계시스템 사용 능력, 수리능력, 사무기기 사용 기술, 업무 파악능력, 업무전달능력, 인트라넷 사용 기술, 영어 등 외국어 사용능력</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> ○ (민원접수 및 상담) 전화 및 방문상담 능력 및 응대 예절에 대한 이해 능력, 불만고객 응대 능력, 고객불만 처리능력 ○ (프로젝트관리) 업무의 우선순위를 설정할 수 있는 능력, 프로젝트 이행을 실행에 옮길 수 있는 능력, 건적요청서 및 제안요청서를 작성할 수 있는 능력, 계약형태·방식 및 조달여부·형태를 결정할 수 있는 능력, 제안서 평가에 대한 능력
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (사무행정) 부서(팀)원과의 팀워크 지향, 성실성, 적극적 정보수용 의지, 꼼꼼함, 업무규정 준수, 부서(팀)의 업무분장 파악 노력, 업무협조노력, 정확한 업무처리 태도 ○ (민원접수 및 상담) 신속하고 적절한 상담·응대자세, 상대방의 말을 세심하게 청취하고 배려하는 태도, 상대방에게 정확하고 친절하게 정보를 전달하려는 태도, 책임감 있는 태도, 성실함, 신속함, 서비스 정신 ○ (프로젝트관리) 대안 제시를 위해 적극적으로 노력하려는 태도, 통합적인 관점에서 의사결정을 파악하고 해결하고자 하는 태도, 프로젝트 목표를 달성하고자 하는 의지, 공정하고 합리적으로 업무를 수행하는 태도
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 수리능력, 정보능력
참고사이트	<ul style="list-style-type: none"> ○ www.ncs.go.kr → NCS 및 학습모듈 검색 ○ 위 직무기술서는 현재 개발된 NCS 중 한국저작권위원회의 채용직무와 관련된 NCS를 연계하여 작성이 되었습니다. 향후 NCS 개발동향과 위원회 주요사업 변경 등 내·외부 상황에 따라 변경될 수 있음을 양지하여 주시기 바랍니다.