

Built on  국가직무능력표준
National Competency Standards

NCS 직업기초능력평가

공개문항



무단 전재 및 복사, 재배포를 엄격히 금지합니다.

본 검사 내용의 무단 게재 및 공유시 법적인 책임을 질 수 있습니다.

의사소통능력

아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

유통업체 고객센터에서 일하고 있는 A는 홈페이지 관리와 고객문의 응대 업무를 담당하고 있다.

자주 하시는 질문과 답

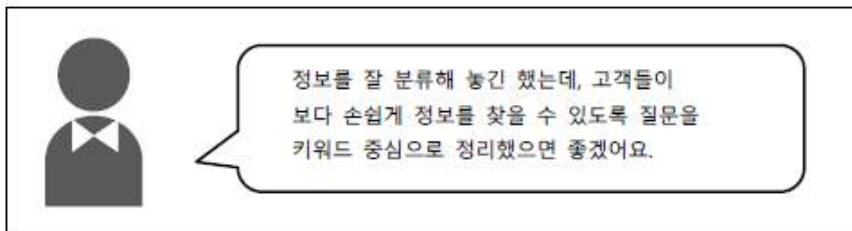
- Q1. 주문한 상품을 취소하고 싶어요, 어떻게 하면 되나요?
- Q2. 내 주문내역 확인은 어디에서 가능한가요?
- Q3. 주문완료 후 배송지를 변경할 수 있나요?
- Q4. 발송완료 상태인데 아직 상품을 받지 못했어요!
- Q5. 현금영수증 발급 내역은 어디에서 확인 하나요?
- Q6. 전자세금계산서는 신청 후 바로 발급이 가능 한가요?
- Q7. 이미 결제한 주문건의 결제 수단을 변경할 수 있나요?
- Q8. 취소 요청한 상품의 취소 여부는 언제 어디를 통해 확인해 볼 수 있나요?
- Q9. 반품하기로 한 상품을 아직도 회수해 가지 않았어요!
- Q10. 발송완료 SMS를 받았는데 언제쯤 상품을 받을 수 있는건가요?
- Q11. 결제하는데 오류가 나는데 어떻게 하나요?
- Q12. 당일날 주문하면 받을 수 있는 상품이 있나요?

A는 홈페이지 개편에 따라 기존 정보를 분류하여 정리하려고 한다. ㉠~㉤에 들어갈 수 있는 질문으로 적절한 것은?

BEST FAQ			
주문/결제	반품/교환	배송	영수증
㉠	㉡	㉢	㉣

- ① ㉠: Q1, Q5
- ② ㉡: Q3, Q9
- ③ ㉢: Q4, Q10
- ④ ㉣: Q5, Q7

상사의 조언에 따라 메뉴를 변경하려고 할 때, [메뉴]-[키워드]-질문의 연결로 옳지 않은 것은?



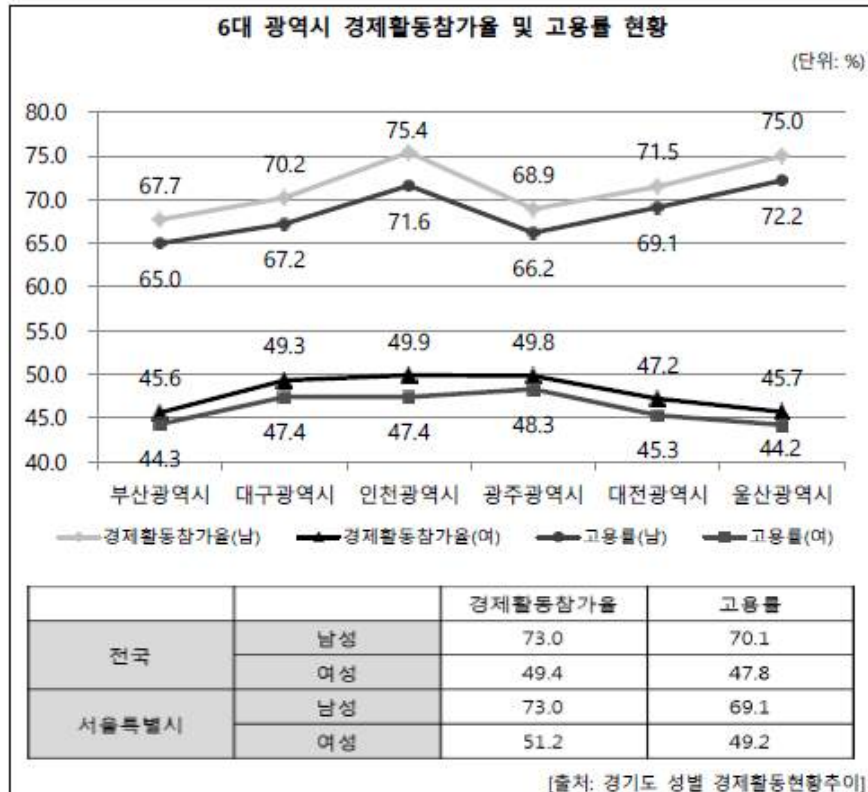
정보를 잘 분류해 놓긴 했는데, 고객들이 보다 손쉽게 정보를 찾을 수 있도록 질문을 키워드 중심으로 정리했으면 좋겠어요.

BEST FAQ			
주문/결제	반품/교환	배송	영수증
			세금계산서 발급
			현금영수증 발급

- ① [배송]-[배송지변경]-Q3
- ② [배송]-[배송확인]-Q4
- ③ [주문/결제]-[주문취소]-Q8
- ④ [주문/결제]-[주문접수]-Q9

수리능력

다음은 6대 광역시의 경제활동참가율 및 고용률 현황에 대한 자료이다. 자료를 보고 이어지는 질문에 답하시오.



다음 중 위 자료의 내용을 **잘못** 설명한 것은?

- ① 인천의 고용률은 남녀 모두 서울보다 높다
- ② 6대 광역시 중 여성의 고용률이 가장 낮은 도시는 울산이다
- ③ 6대 광역시 중 여성 경제활동참가율이 50%를 넘는 도시는 없다
- ④ 6대 광역시 중 남녀간에 경제활동참가율의 차이가 가장 큰 도시는 울산이다

6대 광역시 중 여성 경제활동참가율이 전국보다 높고 서울보다 낮은 도시를 바르게 나열한 것은?

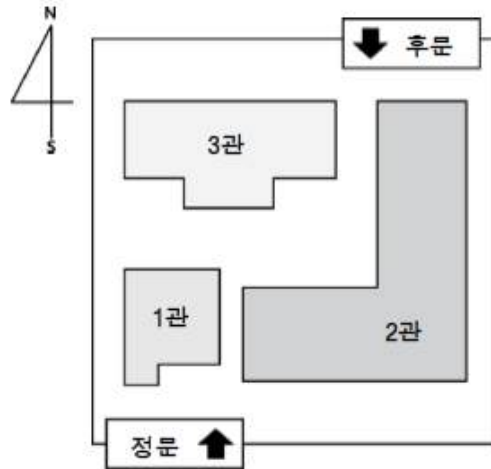
- ① 대구, 대전
- ② 인천, 광주
- ③ 대구, 인천, 광주
- ④ 인천, 광주, 대전

문제해결능력

아래의 제시상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

공기업 자재관리팀에 근무 중인 직원 R은 회사 행사 때 사용할 배너를 제작하는 업무를 맡아 처리하려고 한다.

- 다음은 행사 장소를 나타낸 도면이다.




- 행사 장소: 본 건물 3관
- 배너 설치 비용(배너 제작비+배너 거치대)
 - 배너 제작 비용: 일반 배너 한 장당 15,000원, 양면 배너 한 장당 20,000원
 - 배너 거치대: 건물 내부용 10,000원, 건물 외부용 15,000원
- 현수막 제작 비용
 - 기본 크기(세로*가로): 1m*3m → 5,000원
 - 기본 크기에서 추가 시 → 1m²당 3,000원씩 추가

배너와 관련된 정보가 아래와 같을 때, 배너 설치에 필요한 비용은 총 얼마인가?

- 1. 배너 설치 장소: 1관과 2관 사잇길, 2관과 3관 사잇길, 3관 내부 한 곳 각 1장
- 2. 추가 요청 사항: 실외용은 전부 양면 배너로 제작할 것

- ① 90,000원
- ② 95,000원
- ③ 100,000원
- ④ 105,000원

R은 배너 비용을 계산한 후 이를 상사에게 보고하였다. 상사의 추가 지시에 따라 R이 계산한 현수막 설치 비용은?



R씨, 아무래도 행사 위치를 분명히 알려려면 현수막도 설치하는 것이 좋을 것 같아요. 정문하고 후문에 하나씩 걸고, 3관 건물 입구에도 하나를 담시다. 정문하고 후문에는 2m*7m의 크기로 하고, 3관 건물 입구에는 1m*5m의 크기가 적당할 것 같아요. 건적 좀 부탁할게요.

<상사>

- ① 78,000원
- ② 87,000원
- ③ 89,000원
- ④ 98,000원

기술능력

아래의 제시상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

종합상사의 인사팀에서 사원 교육을 담당하는 K는 신입사원 교육을 위한 사무실 내 전화 관련 매뉴얼을 항목별로 만들어 상사에게 피드백을 받기로 하였다.

1. 일반 전화 걸기

: 회사 외부에 전화를 걸어야 하는 경우

→ 수화기를 들고 0번을 누른 후 (지역번호)+전화번호를 누른다.

2. 전화 당겨 받기

: 다른 직원에게 전화가 걸려왔으나 사정상 받을 수 없어 내가 받아야 하는 경우

→ 수화기를 들고 *(별표)를 누른다.

※ 전화 당겨 받기는 같은 팀 내에서만 가능하다. 만약 다른 팀 전화도 당겨 받으려면 인사팀 내 시스템관리 담당자를 통해 받을 수 있는 부서 범위를 지정해야 한다.

3. 회사 전화를 내 핸드폰으로 받기

: 외근 나가 있는 상황이나 퇴근 후에 급한 전화가 올 예정인 경우

→ 외근 나가기 전 또는 퇴근 전에 미리 사무실 내 전화기로 1번과 3번을 연달아 누르고 난 후 신호음이 울리면 내 핸드폰 번호를 누르고 #(우물정자)를 누른다.

→ 내 핸드폰의 회사 전화 수신을 해지하려면 사무실 내 전화기로 2번과 3번을 연달아 누르고 난 후 신호음이 울리면 수화기를 내려놓는다.

※ 불가피하게 전화를 받지 못하는 경우, 수화기를 들고 전화기의 자동응답 버튼을 누른 후 1을 누르고 자동응답 멘트를 녹음한 뒤, #(우물정자)를 눌러 녹음을 완료한다.

5. 회사 내 직원과 전화하기

→ 수화기를 들고 내선번호를 누르면 자동으로 연결이 된다.

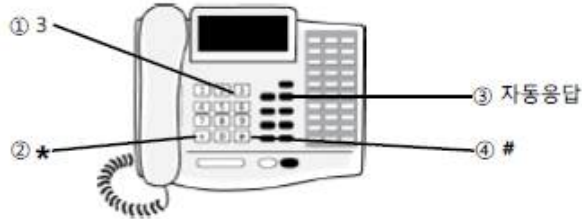
6. 전화 넘겨 주기

: 다른 직원에게 걸려온 전화를 사정상 내가 먼저 받은 후 해당 직원에게 넘겨줄 때

→ 통화 중 상대에게 양해를 구한 뒤 *(별표)를 누르고 해당 직원의 내선번호를 누른다.

: 전화를 넘겨준 뒤에 신호음이 들리니, 반드시 신호음을 듣고 수화기를 내려 놓아야 한다.

K는 기능이 중복되어 사용되는 버튼은 기능별 설명을 첨부한 삽화를 그려 매뉴얼에 포함시키려 한다. 다음 중 설명을 첨부할 필요가 없는 버튼은?



K가 정리한 표를 본 상사가 매뉴얼에 추가할 내용들을 더 고민해보라는 피드백을 남겼다. 이에 따라 K가 추가할 내용으로 가장 적절하지 않은 것은?

상황	추가 내용
① 일반 전화 걸기	지역번호 없이 070으로 시작하는 인터넷 전화에 전화를 거는 방법
② 회사 전화를 내 핸드폰으로 받기	핸드폰으로도 전화 받기 어려운 상황을 대비한 내선 전화 자동 응답 기능 활성화 방법
③ 회사 내 직원과 전화하기	빠르고 편리한 연결을 위한 직원 내선 번호의 단축 번호 저장 방법
④ 전화 넘겨 주기	회사의 품위를 지키는 공손한 전화 응대 방법

K는 전화 관련 정보들을 신입사원이 이해하기 쉽도록 표에 정리하였다. K가 정리한 내용 중 옳바르지 않은 내용이 포함된 항목은?

상황	항목	눌러야 하는 번호
회사 외부로 전화 걸 때	일반 전화 걸기	0+(지역번호)+전화번호
다른 직원에게 걸려온 전화를 내가 먼저 받았을 때	전화 당겨 받기	*
회사 외부에서 업무 관련 전화를 받아야 할 때	회사 전화를 내 핸드폰으로 받기	2+3+내 핸드폰 번호+#
회사 내 다른 직원과 전화할 때	회사 내 직원과 전화하기	해당 내선번호
다른 직원에게 걸려온 전화를 내가 먼저 받은 후 넘겨 줄 때	전화 넘겨 주기	*+내선번호

- ① 전화 당겨 받기
- ② 전화 넘겨 주기
- ③ 회사 직원과 전화하기
- ④ 회사 전화를 내 핸드폰으로 받기

각 항목에 대한 예시를 넣으면 좋겠다는 상사의 피드백을 받고 K가 전화 메뉴일에 예시를 추가하였다. 다음 중 적절하지 않은 예시는?

일반 전화 걸기 예시	① 협력사 직원의 핸드폰에 전화를 걸기 위해 수화기를 들고 0번을 누른 후 한국 국가번호인 82를 누른 후 해당 협력사 직원의 핸드폰 번호(010-3555-5555)를 누르면 됩니다 ② 택배 서비스를 요청하기 위해 택배 업체(서울)에 전화를 걸 때, 수화기를 들고 0번을 누른 후 서울의 지역번호 02를 누르고 택배 업체 전화번호(255-5555)를 누르면 됩니다
전화 당겨 받기 예시	③ 잠시 자리를 비운 같은 부서 직원의 전화가 올릴 때, 내 수화기를 들고 *(별표)를 누른 후 받으면 됩니다 ④ 타 부서의 전화를 당겨 받기 위해서는 미리 시스템관리 담당자에게 이야기하여 당겨 받을 수 있는 부서의 범위를 지정합니다. 이후 타 부서의 전화를 당겨받으려면 수화기를 들고 *(별표)를 누른 후 받으면 됩니다

K가 메뉴일 작성을 마무리하던 중 회사 메신저로 단체 공지가 왔다. 공지의 내용이 아래와 같을 때, 아래의 내용을 새롭게 추가하기에 가장 적절한 항목은?

보낸이: IT팀 ○○○ 제목: 사내 메신저를 통한 통화 연결 방법에 대한 안내
내용: 사내 메신저를 통한 통화 연결 방법에 대해 다음과 같이 안내 드립니다. 1. 회사 메신저 창에서 전화를 걸 상대의 성명 위에 커서를 올리고 마우스 오른쪽 버튼을 누르면 '전화 걸기' 메뉴가 있습니다. 2. 전화 걸기 메뉴를 클릭하면 자신의 사무실 전화로 신호음이 울립니다. 3. 신호음이 울린 후 수화기를 들고 전화를 받으면 바로 상대방과 통화를 할 수 있습니다. 4. 이와 같은 방법으로 착신이 안될 시엔 IT팀 ○○○(내선번호: 2333)에게 문의 바랍니다.

- ① 일반 전화 걸기
- ② 전화 넘겨 주기
- ③ 회사 내 직원과 전화하기

조직이해능력

아래의 제시 상황을 보고 이어지는 질문에 답하시오.

자원 회사 인사팀에서 근무하는 N은 20X5년도에 새롭게 변경된 사내 복지 제도에 따라 경조사 지원 내역을 정리하고 공시하는 업무를 담당하게 되었다.

<20X5년도 변경된 사내 복지 제도>

구분	세부사항
주택 지원	사택지원 (A~G 총 7동 175가구) 최소 1년 최장 3년 지원 대상: <ul style="list-style-type: none"> - 입사 3년 차 이하 1인 가구 사원 중 무주택자(A~C동 지원) - 입사 4년 차 이상 본인 포함 가구원이 3인 이상인 사원 중 무주택자(D~G동 지원)
경조사 지원	본인/가족 결혼, 회갑 등 각종 경조사 시 경조금, 화환 및 경조휴가 제공
학자금 지원	대학생 자녀의 학자금 지원
기타	상병 휴가, 휴직, 4대 보험 지원

<20X5년도 1/4분기 지원 내역>

이름	부서	직위	내역	변경전	변경후	금액 (천원)
김재식	인사팀	부장	자녀 대학진학	지원 불가	지원 가능	2,000
박가현	총무팀	차장	장모상	변경 내역 없음		100
정희진	연구 A	차장	병가	실비 지급	금액 지원 추가	50(실비제외)
윤병국	홍보팀	사원	사택 제공 (A-102)	변경 내역 없음		-
유현영	연구 B	대리	결혼	변경 내역 없음		100
김희훈	영업 1팀	차장	부친상	변경 내역 없음		100
이민지	인사팀	사원	사택 제공 (F-305)	변경 내역 없음		-
김도윤	보안팀	대리	모친 회갑	변경 내역 없음		100
허정열	기획팀	차장	결혼	변경 내역 없음		100
이동식	영업 3팀	과장	생일	상품권	기프트 카드	50
최제민	전략팀	사원	생일	상품권	기프트 카드	50

N은 상사의 지시를 받고 지원구분에 따라 20X5년도 1/4분기 복지제도 지원을 받은 사원을 정리했다. 다음 중 **잘못** 구분된 사원은?

지원 구분	이름
주택 지원	윤병국, 이민지
경조사 지원	김도윤, 박가현, 유현영, 이동식, 최제민, 하정열
학자금 지원	김재식
기타	김희훈, 정희진

- ① 김희훈 ② 박가현 ③ 이민지 ④ 정희진

N은 20X5년도 1/4분기 지원 내역 중 변경 사례를 참고하여 새로운 사내 복지 제도를 정리해 추가로 공시하려 한다. 다음 중 N이 정리한 내용으로 옳지 **않은** 것은?

- ① 복지 제도 변경 전후 모두 생일에 현금을 지급하지 않습니다
 ② 복지 제도 변경 후 대학생 자녀에 대한 학자금을 지원해드립니다
 ③ 변경 전과 달리 미혼 사원의 경우 입주 가능한 사택동 제한이 없어집니다
 ④ 변경 전과 같이 경조사 지원금은 직위와 관계없이 동일한 금액으로 지원됩니다

직업성격검사(자기개발/대인역량/직업윤리) 예시문항

1. 자기개발

나는 전에 해보지 않았던 일을 하고 싶다

나는 변화가 많으면 혼란스럽다@

나는 같은 일을 해도 늘 새로운 방식을 추구한다

2. 대인 역량

나는 대화 중 대수롭지 않은 이야기에든 주의를 기울인다

나는 나보다 뛰어난 사람을 만난 적이 거의 없다@

나는 울고 있는 사람을 보면 슬퍼진다

3. 직업윤리

나는 한 번 정해진 규칙은 불편해도 반드시 지킨다

내가 옳다고 생각되지 않는 행동은 무슨 일이 있어도 하지 않는다

나는 거짓말을 하는 게 어렵게 느껴진다

Built on  국가직무능력표준
National Competency Standards

Confidential & Proprietary

