

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 답하십시오.

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.

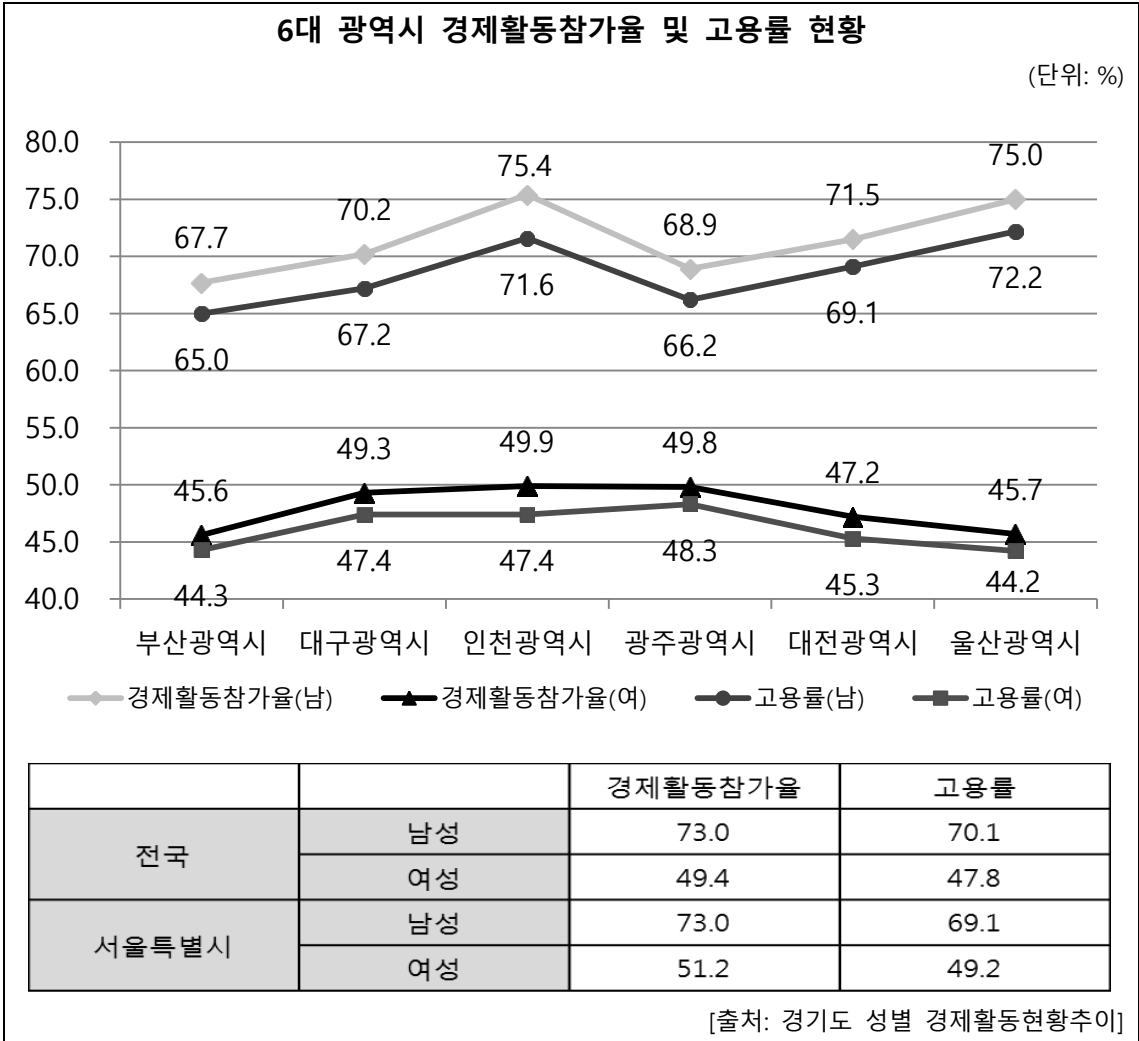
BEST FAQ

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?

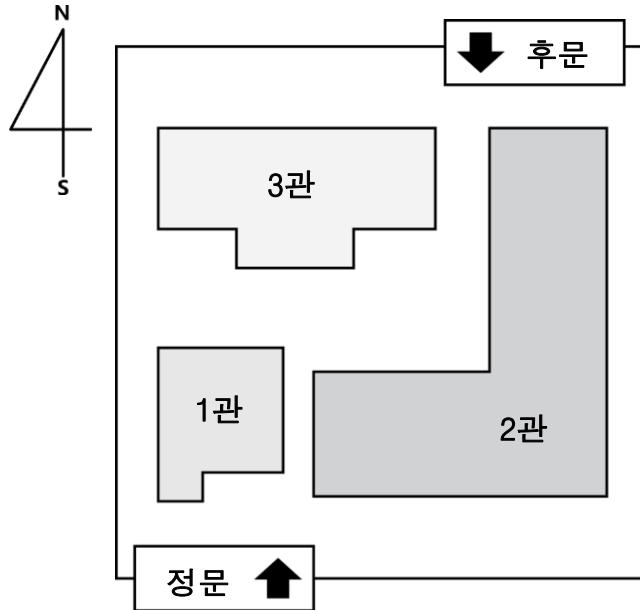
- ① 대구, 대전
- ② 인천, 광주
- ③ 대구, 인천, 광주
- ④ 인천, 광주, 대전

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 → 1㎡당 3,000원씩 추가

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

1. 배너 설치 장소: 1관과 2관 사이길, 2관과 3관 사이길, 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?



<상사>

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

- 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.

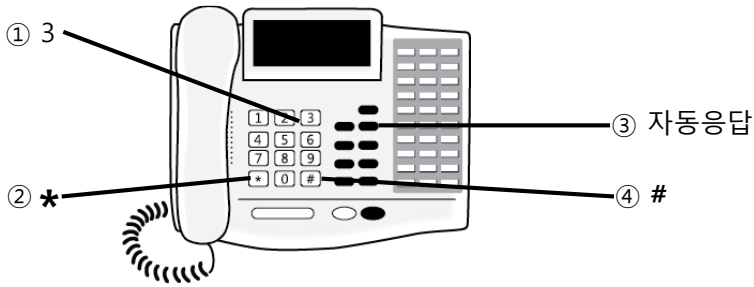
6. 전화 넘겨 주기

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

➔ 통화 중 상대방에게 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 넘겨줄 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 매뉴얼에 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 매뉴얼 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
- ④ 회사 전화를 내 핸드폰으로 받기

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 1 팀	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
하정열	기획팀	차장	결혼	변경 내역 없음		100
이동식	영업 3 팀	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

Built on  국가직무능력표준
National Competency Standards

Confidential & Proprietary

