

## 【NCS기반 직무 설명자료】

채용 분야	일반행정(지역인재)			
	대분류	중분류	소분류	세분류
NCS 분류 체계	02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	01. 마케팅전략기획
				02. 고객관리
		02. 총무·인사	01. 총무	04. 유통관리
				01. 총무
직무 수행 내용			02. 인사·조직	01. 인사
				02. 사무행정
		03. 일반사무		
능력 단위				<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>(직무개요)</b> 한국마사회의 인적자원 관리 및 경영지원, 환경과 안전, 지역상생과 사회공헌, 공원·지사·발매채널 및 고객을 대상으로 하는 마케팅·서비스 품질 관리 등 전사 경영·행정 전반에 관한 연구·기획·실행·홍보 및 운영 지원 업무를 수행</li> <li>○ <b>(주요업무)</b> CEO·경영전략·국정과제 및 대외대내 보고·회의 운영, 경영혁신·일자리·경영공시·지식재산·동반성장 및 중소기업 지원, 홍보·PR·언론·광고·유투브·온라인 채널 등 대외 커뮤니케이션, 사회공헌·봉사·기부 및 재단 지원, 인사·복무·채용·교육·조직문화·내부 커뮤니케이션, 발매·입장·매출·통계·건전화 및 경마지원직 복리후생, 마케팅·브랜드·CS·컨택센터·CRM 및 고객데이터 관리</li> <li>○ <b>(채용 후 배치 가능 직무)</b> 경영·행정·총무·기획 분야, 인사·조직·노무·안전·상황관리 분야, ESG·사회공헌·지역상생·동반성장·말산업 분야, 공원·지사·발매·고객·마케팅 분야, 신사업·해외사업 등 기타 일반행정 관련 분야</li> </ul>
				<b>(마케팅전략기획)</b> 08. 마케팅전략계획 수립 16. STP전략수립 <b>(고객관리)</b> 01.고객관리 계획수립 06.고객 필요정보 제공 10.고객 관계 관리 11.고객데이터 분석 <b>(유통관리)</b> 06. 고객관리 12.성과관리 <b>(총무)</b> 01.사업계획수립 02.행사지원관리 03.부동산관리 04.비품관리 06.용역관리 09.복리후생지원 <b>(인사)</b> 01.인사기획 03.인력채용 04.인력이동관리 07.교육훈련운영 09.급여지급 10.복리후생관리 11.조직문화관리 <b>(사무행정)</b> 01.문서 작성 02.문서 관리 06.회의 운영 07.사무행정 업무 관리
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공기관 및 한국마사회 관련 법규·제도에 대한 이해</li> <li>- 경영·행정·인사·회계 등 조직 운영에 필요한 기본 경영 지식</li> <li>- 마케팅·고객관리 및 서비스 품질에 관한 기본 이론</li> <li>- 데이터·통계 및 디지털 환경에 대한 이해</li> <li>- ESG·동반성장·사회공헌·지역상생 관련 핵심 개념</li> <li>- 산업안전·보건 및 재난·위기관리 관련 기본 지식</li> </ul>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기획 및 보고서·문서 작성 기술</li> <li>- 데이터·통계 분석 및 엑셀·OA 활용 기술</li> <li>- 사업·프로그램·행사 기획·운영 기술</li> <li>- 고객·이해관계자 응대 및 커뮤니케이션 기술</li> <li>- 자원·업무 관리 및 우선순위 조정 기술</li> <li>- 서비스 품질·안전 관리 기술</li> </ul>
필요 태도				<ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공기관 종사자로서의 윤리의식과 책임감</li> <li>- 고객 및 이해관계자에 대한 서비스 마인드와 존중</li> <li>- 협업·소통을 중시하는 조직지향적 태도</li> <li>- 변화하는 정책·시장·디지털 환경에 대한 학습 의지와 유연성</li> <li>- 규정·절차를 지키되, 비효율·문제에 대해서는 개선을 제안하는 태도</li> <li>- 데이터와 사실에 기반해 판단하려는 객관적·합리적 태도</li> </ul>
				○ 비수도권 지역인재에 해당하는 자
				○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 정보능력, 수리능력, 직업윤리
				○ 국가직무능력표준 <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 및 한국마사회 홈페이지 <a href="http://www.kra.co.kr">www.kra.co.kr</a>

## ※ 별첨: 직무수행요건

- 본 내용은 국가직무능력표준(NCS)과는 별도로 자체 개발하였으며,  
해당 직무를 수행하기 위해 필요한 한국마사회만의 요구 역량 및 수준에 대한 세부 사항입니다.

직무역량	No.	역량	등급	요구 수준
직무 공통역량	1	<p>의사소통 :</p> <p>상대의 기대나 의도를 명확히 이해하고 자신의 의사를 명확하고 간결하게 표현, 전달, 이해시키며, 타 부서와의 원활한 의사소통을 위해 노력한다.</p>	적용 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의사소통의 목적에 따라 적절한 정보와 사실을 제시하고 추후 의사결정에 활용한다.</li> <li>- 다양한 정보를 효과적으로 문서화 혹은 구두로 표현한다.</li> <li>- 다양한 의사소통 채널을 파악하고 있으며, 상황에 따라 적절히 활용한다.</li> <li>- 설득/협상 시 효과적인 의사소통을 위해 내용과 관련된 사실, 입장 및 정황 등 관련 정보를 파악하여 타인의 이해와 공감대를 형성한다.</li> </ul>
			최소 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상대방이 하는 말을 경청하고 상대가 의도하는 바와 기대 수준을 정확히 파악한다.</li> <li>- 상대방에게 전달하려는 내용을 뒷받침할 수 있는 근거를 제시할 수 있다.</li> <li>- 서류나 보고서를 원래의 작성 방식에 맞추어 적절히 작성한다.</li> <li>- 팀원들과 일하는데 있어 원활한 사적, 비공식적 의사소통 수준을 보인다.</li> </ul>
	2	<p>문제해결능력 :</p> <p>발생된 문제에 대하여 정확한 원인을 파악하고, 적절한 정보 및 경영자원을 활용하여 적기에 문제를 해결, 처리한다.</p>	적용 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 팀 내/외부 또는 고객으로부터 자료나 정보를 입수하여 문제 해결에 활용한다.</li> <li>- 주어진 문제에 대해 원인을 분석하여 구체화/명료화 시킨다.</li> <li>- 복잡한 문제를 해결하는데 복합적 사고와 전문적 지식을 활용한다.</li> <li>- 표준화된 절차나 규정 또는 매뉴얼의 응용을 통해 대부분의 문제를 해결한다.</li> </ul>
			최소 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주어진 문제의 핵심요인을 파악하고 문제해결을 위한 절차 (Process)를 알고 있다.</li> <li>- 주어진 문제해결을 위한 대내외 규정에서 벗어난 점이 있는지 또는 이를 준수하지 않은 점이 있는지 파악한다.</li> <li>- 규정된 절차나 매뉴얼에 따라 문제를 처리하며, 필요 시 상사의 도움을 적절하게 받는다.</li> </ul>
	3	<p>자원의 조직화 :</p> <p>단기·중기·장기의 순차적인 관점에서 목표를 정하고, 이의 실행을 위한 가용자원을 고려하여 시간 및 비용에 대한 계획을 세우고, 단계별 과제를 정의하고 조직화한다.</p>	적용 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 부서전체의 업무과제, 활동간의 관계 및 우선순위를 파악하고 그 결과에 따라 자기업무의 세부활동 순서, 방법 등을 유기적으로 계획한다.</li> <li>- 조직의 업무 진척사항을 정기적으로 확인하여 계획 대비 실행 정도를 파악하고, 실행상의 이슈 및 문제점에 대해 주도적으로 해결방안을 강구한다.</li> <li>- 업무수행 시 주어진 인적/물적자원을 효과적으로 배분, 사용한다.</li> <li>- 정해진 비용과 예산의 효과적/효율적 집행을 확인하기 위한 모니터링을 한다.</li> </ul>
			최소 단계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 업무계획 및 달성도의 정기적 확인 및 업무의 질과 정확도 점검을 할 수 있다.</li> <li>- 사내외 관련지침에 따른 인적/물적자원의 활용방법을 알고 있다.</li> <li>- 준수해야 할 비용관리 지침을 이해한다.</li> </ul>

직무역량	No.	역량	등급	요구 수준
직무 전문역량	1	보고서 등의 작성 및 관리	적용 단계	적합한 어휘와 간결한 표현을 사용하고, 표와 그래프 또는 다양한 시각화 매체를 적절히 활용하여 설득력이 높은 보고서를 작성하며, 보고서 품질의 지속적인 향상을 위한 검토와 공유 작업을 끊임없이 수행한다.
			최소 단계	문서의 작성 방식과 수발신에 관한 절차를 숙지하고 있으며, 현황분석과 통계 등 자료에 기반하고, 양식과 어문규범에 맞게 계획과 실적을 보고서로 작성할 수 있다.
	2	경영환경분석	적용 단계	회사 시스템에 대한 이해를 바탕으로 외부 경영환경과 내부 경영 여건, ESG·지속가능경영, 디지털 전환 등 다양한 트렌드를 통합적으로 분석하며, 수집된 데이터를 활용해 미래 환경 변화에 대비하는 전략 및 조직 차원의 변화 과제를 발굴·수립·실행한다.
			최소 단계	외부 경영환경과 내부 여건에 대한 정보를 수집·분석하여 조직 발전을 위한 시사점을 도출할 수 있으며, ESG 등 주요 경영트렌드에 대한 일반 지식을 알고 있으며, 관련 정보·전문지식의 습득을 위한 채널을 확보할 수 있다.
	3	디지털트렌드(고객,기술,마케팅)의 이해	적용 단계	고객 데이터를 통해 고객 행동 및 선호도에 대한 인사이트를 도출할 수 있으며, 디지털 플랫폼을 통한 새로운 사업 모델 개발 및 활용에 주도적인 기여를 할 수 있다.
			최소 단계	디지털 기술, 고객트렌드, 마케팅 현황을 벤치마킹하여 회사에 의미 있는 마케팅 적용 사항을 도출할 수 있다.
	4	사업 관련 정보의 수집 관리 및 분석	적용 단계	정부·국회·지자체·유관기관 등 이해관계자와의 긍정적·지속적 관계를 바탕으로 정책·입법·규제·시장 동향을 체계적으로 수집·관리하고, 이를 조직 의사결정에 효과적으로 공유·반영한다.
			최소 단계	회사와 관련된 정책·입법 동향 및 주요 정보를 수집하여 회사에 미치는 영향과 시사점을 도출할 수 있다.
	5	사회기여·ESG 프로그램의 개발	적용 단계	ESG·사회공헌·지역상생 프로그램의 가치와 성과를 효과적으로 전달할 수 있는 스토리텔링 역량을 바탕으로 참여를 유도하고, 내·외부 이해관계자와의 협력을 통해 프로그램을 설계·운영한다.
			최소 단계	조직 특성과 지역사회 수요를 반영한 봉사·사회공헌 프로그램을 개발하고 세부 시행계획을 수립·실행하며, 활동 실적을 분석하여 개선활동에 환류할 수 있다.
	6	경마사업 관련 법규 이해	적용 단계	법령 및 규정상에 반영되어야 할 정책 니즈와 경마시행계획 상에 반영될 개선점을 발굴할 수 있으며, 제·개정으로 연계시킬 수 있다.
			최소 단계	경마사업에 관련한 법령 및 규정과 경마시행계획의 주요 내용을 숙지하고 업무 수행에 즉시 반영할 수 있다.