

## 【NCS기반 채용 직무기술서】

태권도진흥재단				
채용 분야	무기계약직 라급(전산)			
분류 체계 (능력 단위)	대분류	중분류	소분류	세분류
		20. 정보통신	01. 정보기술	03. 정보기술운영
기관 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 태권도원 조성 및 운영에 관한 사업</li> <li>○ 태권도 진흥을 위한 조사 및 연구사업</li> <li>○ 태권도 보존, 보급, 홍보에 관한사업</li> <li>○ 태권도 진흥을 위한 각종 지원 사업</li> <li>○ 태권도원 시설 임대에 관한 사업</li> <li>○ 태권도 용품·콘텐츠 개발 등 관련 산업 육성 지원</li> </ul>			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (IT기술지원) 03. 기술지원 요청 관리, 04. 시스템 장애 대응, 05. 시스템 개선 대응, 06. 시스템 점검관리, 07. 시스템 유지보수관리</li> </ul>			
직무 수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (기술지원 요청 관리) 기술지원 요청 관리란 고객이 요청한 IT 기술지원 내용을 정확히 파악하여 분류, 응대, 진행상태를 관리하는 능력이다.</li> <li>○ (시스템 장애 대응) 시스템 장애 대응이란 장애 상황에 대한 빠른 서비스 재가를 위하여 시스템 운영 중에 발생하는 장애를 신속하게 대응하는 능력이다.</li> <li>○ (시스템 개선 대응) 시스템 개선 대응이란 요청된 시스템 개선사항에 대해 제반 환경을 진단하여 개선 방안을 제시하고 개선 작업을 수행하는 능력이다.</li> <li>○ (시스템 점검관리) 시스템 점검관리란 기술지원 대상을 위해 정기, 비정기 점검을 위한 체크리스트를 작성하고 시스템 점검 수행하여 결과를 보고하는 능력이다.</li> <li>○ (시스템 유지보수관리) 시스템 유지보수관리란 기술지원 대상을 위해 정기적인 유지보수를 수행하고, 기술적인 문의에 대해서 즉각 대응하는 능력이다.</li> </ul>			
일반요건	연령	무관(단, 만 60세 미만인 자)		
	성별	무관		
교육요건	학력	공고문 참조		
	전공	관련분야 전공자 및 경력자 우대		
직무수행요건				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (기술지원 요청 관리) IT기술지원 프로세스 이해, IT기술지원 요청사항 분류 체계, 정보기술 기본 이론, 기술지원 대상 IT 시스템 현황</li> <li>○ (시스템 장애 대응) 장애 관리방법, 장애 관리 시스템 매뉴얼, 장애 처리 절차, 장애 관리 방법, 기술지원 대상 IT시스템 구조 등</li> <li>○ (시스템 개선 대응) 정보시스템의 규격, 정보시스템 성능 측정 종류, IT 기술 동향, 리스크 관리 방법론, 요구사항 우선순위 도출 기법</li> <li>○ (시스템 점검관리) 기술지원 대상 IT시스템 점검관리 정책, 기술지원 대상 IT시스템 점검관리 매뉴얼, 기술지원 대상 IT시스템 구조, 기술지원 대상 IT시스템 적용 솔루션 등</li> <li>○ (시스템 유지보수관리) 기술지원 대상 IT시스템 유지보수 정책, 기술지원 대상 IT시스템 유지보수 매뉴얼, 기술지원 대상 IT시스템 구조, 기술지원 대상 IT시스템 하드웨어 규격 등</li> </ul>			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (기술지원 요청 관리) 기술지원 접수시스템 활용능력, 기술문서 작성 능력, 고객응대 사례분석 능력, IT시스템 매뉴얼 해석 능력</li> <li>○ (시스템 장애 대응) IT시스템 장애 원인분석 능력, 장애관리 시스템 운용 능력, 장애 정보 검색 능력, 장애 대응 방안 수립 능력, 장애 데이터 분석 능력</li> <li>○ (시스템 개선 대응) IT시스템 운용 능력, 시스템 개선 분석 능력, IT시스템 점검 능력, IT시스템 정보 해석 능력 등</li> <li>○ (시스템 점검관리) 시스템 점검 항목 분류기술, 시스템 분석 능력, 문서 작성 능력</li> <li>○ (시스템 유지보수관리) 지식관리시스템 활용 능력, IT시스템 유지보수 능력, 시스템 성능평가 분석 능력, 기술 장단점 비교분석 능력</li> </ul>			

직무수행 태도	○ 고객 즉시 응대, 고객 지향적 태도, 고객 만족을 위한 주기적인 피드백 노력, 고객의 요청에 대한 적극적 수용, 고객과 원활한 커뮤니케이션을 하려는 태도, 세밀한 업무관리 노력, 접수 표준 프로세스 준수 등
관련 자격	○ 정보처리기사, 정보통신기사
직업 기초 능력	○ 정보능력, 의사소통능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 대인관계능력
참고	• <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a>