

개 편



직업공통능력 표준

(직업 기초 능력)

2025. 12



일 러 두 기

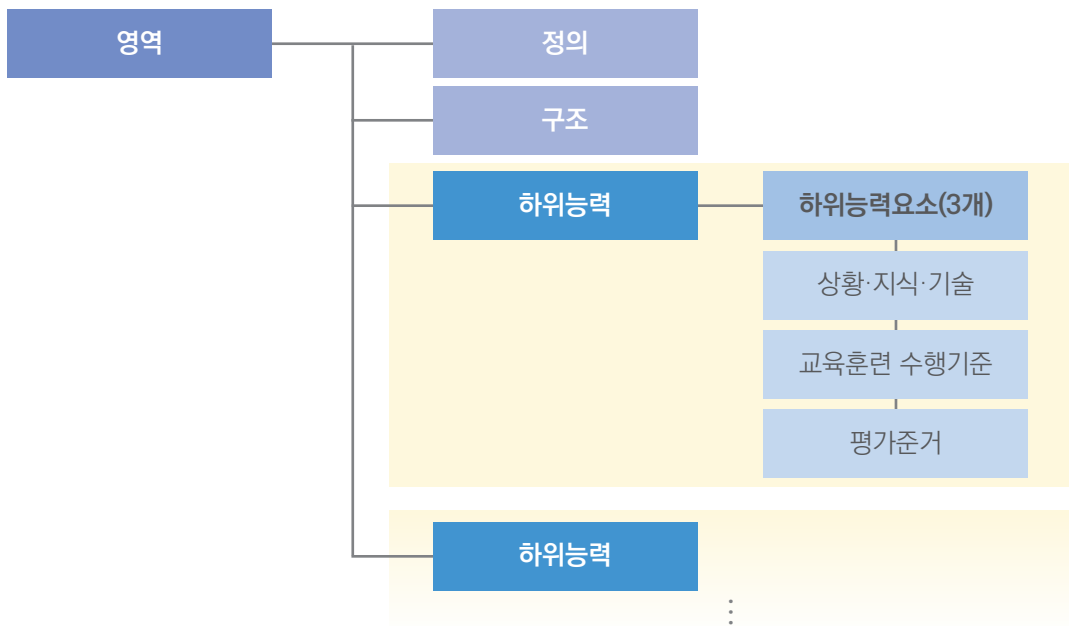
☞ 직업공통능력이란?

직업공통능력은 직업 및 직무에 관계없이 모든 직업에서 공통적으로 필요로 하는 능력

☞ 개편 배경

2003년도에 도입된 직업기초능력을 최근의 노동시장 변화와 기술 요구등을 반영하여 영역과 내용을 최신화하고 정보를 구조화하여 '직업공통능력'으로 개편

☞ 기본구조

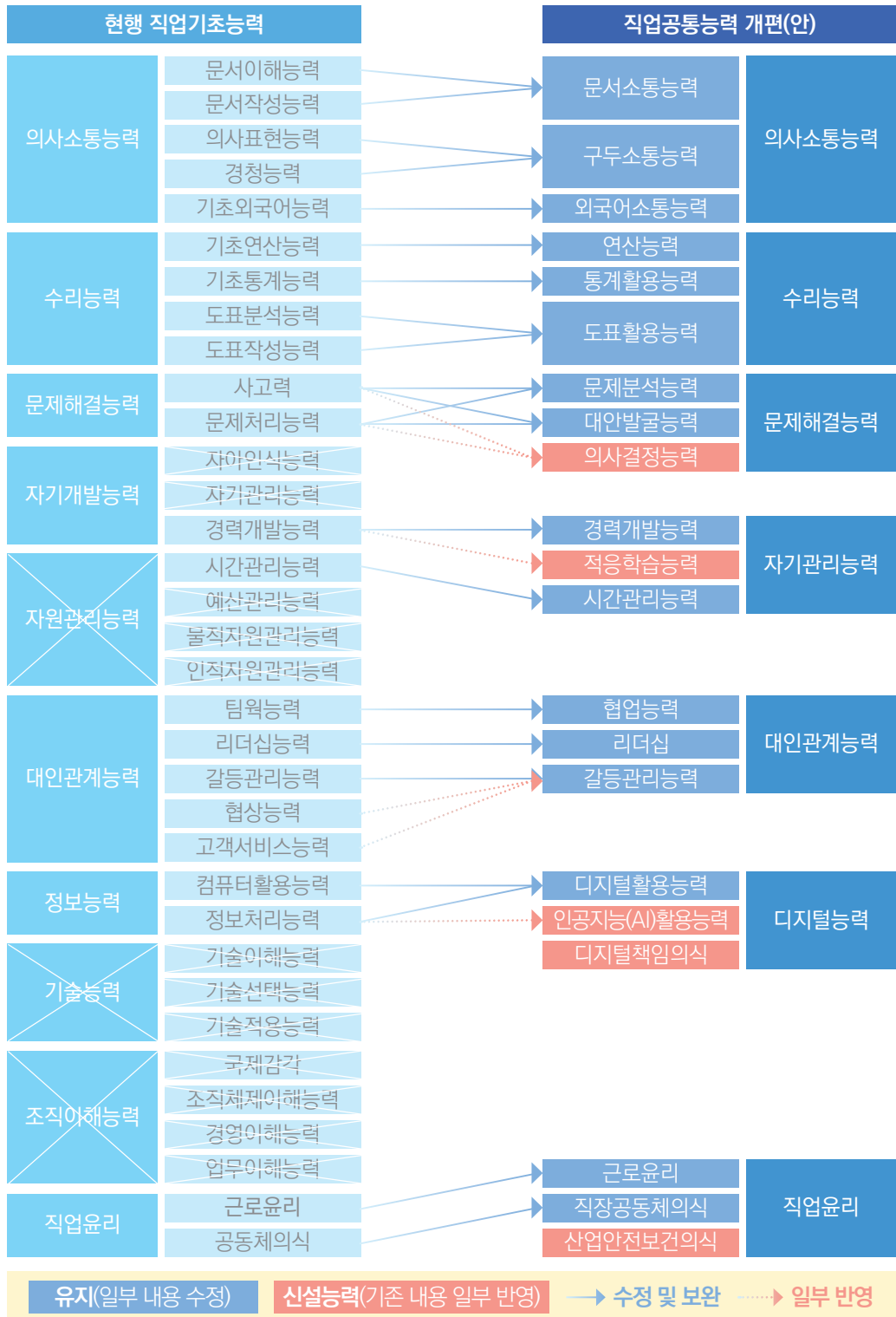


☞ 분류번호 체계

(예시) [영역] 의사소통능력 - [하위능력] 구두소통능력 - [하위능력요소] 경청능력

0	0	0	1	0	2	0	1	-	2	6	v	1
직업기초능력			영역	하위능력		하위능력요소			개발연도		버전	

개편 직업공통능력 영역 및 하위능력



교육훈련 수행기준의 활용

- ✓ 각 하위능력요소별 수행기준을 참고하여 교수요목을 작성하며, 교수자가 학습자의 수준과 특성을 고려하여 하위능력요소별 상황·지식·기술(C·K·S)을 토대로 구체화하고 활용한다.
- ✓ 교육방법은 교육 목적에 따라 적합한 방법을 선택한다. 예를 들어, 지식은 강의, 설명, 사례 제시 등, 기술은 실습, 연습문제 풀이, 조별 토의, 모의 과제 수행 등. 실제 적용은 과제 수행, 프로젝트, 현장 적용 활동 등의 방법을 활용하여 지도할 수 있다.

평가준거의 활용

- ✓ 평가기준은 각 하위능력요소별 평가준거를 참고하여 설정하며, 평가는 피평가자가 실제 직무상황에서 해당 능력을 성공적으로 발휘하고 해당 직무를 수행할 수 있는지를 지식·기술·상황을 종합적으로 고려하여 확인한다.
- ✓ 평가방법은 평가 목적에 따라 적합한 방법을 선택한다. 예를 들어, 지식은 필기 시험, 구술평가, 보고서 작성 등, 기술은 실습 수행 결과, 시연, 과제 제출, 관찰 평가 등, 실제 적용은 프로젝트 성과, 현장 적용 결과, 발표와 포트폴리오 평가 등의 방법을 활용하여 평가할 수 있다.

CONTENTS

일러두기	2
------	---

PART 1

의사소통능력 표준	8
문서소통능력	9
구두소통능력	12
외국어소통능력	15

PART 2

수리능력 표준	20
연산능력	21
통계활용능력	24
도표활용능력	27

PART 3

문제해결능력 표준	32
문제분석능력	33
대안발굴능력	36
의사결정능력	39

PART 4

자기관리능력 표준	44
경력개발능력	45
적응학습능력	48
시간관리능력	51

PART 5

대인관계능력 표준	56
협업능력	57
리더십	60
갈등관리능력	63

PART 6

디지털능력 표준	68
디지털활용능력	69
인공지능(AI)활용능력	72
디지털책임의식	75

PART 7

직업윤리 표준	80
근로윤리	81
직장공동체의식	84
산업안전보건의식	87



개편

직업공통능력 표준

(직업기초능력)

PART

1

의사소통능력 표준

문서소통능력 | 구두소통능력 | 외국어소통능력



01

의사소통능력 표준

의사소통능력 정의

조직 내외에서 정보를 명확하게 이해하고, 목적과 상황에 맞게 언어적·비언어적 표현을 활용하여 타인과 협력적으로 소통하는 능력

구조

영역	하위능력	하위능력요소
의사소통 능력	문서소통능력	문서이해능력
		문서작성능력
		문서표현능력
	구두소통능력	경청능력
		의사표현능력
		대인소통능력
	외국어소통능력	외국어 이해능력
		외국어 표현능력
		외국어 상황대응능력

1 문서소통능력

업무 수행 과정에서 다양한 문서와 시각자료를 정확히 이해하고, 목적에 맞게 작성·활용하는 능력



**하위능력
요소
및 C·K·S**

하위능력요소	구분	내용
문서이해능력 (00010101_26v1)	상황 (C)	- 상사의 업무지시 문서를 읽고 필요한 조치를 취해야 하는 상황 - 고객의 요청서를 검토하고 핵심 요구사항을 파악해야 하는 상황 - 회의자료나 보고서 내용을 이해하고 요약해야 하는 상황 - 협력기관의 계약 문서를 검토해야 하는 상황 - 내부 공문이나 이메일을 통해 전달된 정책 변경 내용을 숙지해야 하는 상황
	지식 (K)	- 문서의 구조와 형식(공문, 보고서, 기획서 등)의 이해 - 문서 내 주요 정보와 보조 정보의 구분 원리 - 사실적 정보와 의견적 정보의 차이 - 문서의 목적과 작성 배경에 대한 인식 - 문서 신뢰성 평가 및 정보 출처 검증 방법
	기술 (S)	- 핵심어·요지를 파악 및 요약 - 복잡한 문서 내 핵심정보의 선별·정리 - 문서 내 논리적 흐름의 시각화(도표, 개요화 등) - 여러 문서 간의 내용 비교 및 통합 분석 - 업무지시 문서의 의미 해석
문서작성능력 (00010102_26v1)	상황 (C)	- 상사에게 업무보고서를 작성해 제출해야 하는 상황 - 고객사에 협력제안서를 작성해 전달해야 하는 상황 - 회의 결과를 회의록 형태로 문서화해야 하는 상황 - 기관 내 공문을 작성하여 상신 하는 상황 - 예산계획안이나 사업계획서를 문서로 구성해야 하는 상황

	지식 (K) - 문서 작성의 기본 원리(명확성·간결성·체계성) - 업무 문서 유형별 형식(보고서, 공문, 기안서 등) - 시각적 표현 요소(표, 그래프, 문단구성)의 활용 방법 - 문서의 어조와 표현의 격식에 대한 이해 - 문서작성 시 개인정보 및 보안 준수 원칙
	기술 (S) - 목적과 상황에 적합한 문서 개요 구성 - 핵심 내용을 짧고 논리적으로 표현하는 문장력 - 문서 내 제목·목차·결론을 체계적으로 배열하는 능력 - 표, 그래프, 이미지 등을 통한 문서내용의 시각화 기술 - 문서 완성 후 교정·검토를 통해 오류를 최소화하는 능력
문서표현능력 (00010103_26v1)	상황 (C) - 고객에게 전달할 메일 내용을 명확히 표현해야 하는 상황 - 상급자에게 결재요청 문서를 논리적으로 작성해야 하는 상황 - 외부 기관에 공문을 발송해야 하는 상황 - 보도자료나 홍보문을 정확한 어조로 구성해야 하는 상황 - 내부 소통용 안내문을 간결하고 친절하게 작성해야 하는 상황
	지식 (K) - 비즈니스 문체(격식체·정중체 등)의 특징 - 단문·장문 구성 시 가독성 향상 원리 - 문체에 따른 의미 변화와 어감 조절 - 논리적 문단 구성(서론-본론-결론)의 구조 - 문서상 오류(중복·모호함·비문)의 종류와 수정 방법
	기술(S) - 문서의 목적에 맞는 문체와 어조 사용 - 문법적·논리적 오류 점검 - 문서 내 반복 표현이나 불필요한 문장 제거 - 독자가 이해하기 쉬운 방식의 문장 구성 - 핵심메시지를 시각적 요소로 보완·편집



교육훈련
수행기준

하위능력요소	수행기준
문서이해능력	- 업무 관련 문서에서 핵심내용과 세부정보를 구분하여 파악할 수 있다. - 문서의 목적과 작성 배경을 고려하여 내용을 종합적으로 이해할 수 있다. - 문서의 신뢰성, 사실 여부, 출처를 판단하여 적절히 활용할 수 있다.
문서작성능력	- 목적과 상황에 맞게 문서의 구성과 형식을 선정할 수 있다. - 핵심정보를 명확하고 간결한 문장으로 표현할 수 있다. - 문서 완성 후 내용, 맞춤법, 수치 등을 검토하고 교정할 수 있다.
문서표현능력	- 문서의 목적과 독자에 따라 적절한 어조와 문체를 사용할 수 있다. - 내용의 논리적 흐름을 유지하면서 핵심 메시지를 강조할 수 있다. - 표현의 모호함, 중복, 부정확함을 수정하여 명확하게 할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
문서이해능력	- 문서의 주요 요지와 핵심 내용을 정확히 파악하여 명확하게 보고한다. - 문서 내 불필요한 정보와 핵심 정보를 구분하고 필요한 내용을 정리한다. - 문서의 신뢰성과 진위를 근거를 들어 논리적으로 설명한다.
문서작성능력	- 문서의 목적과 상황에 맞는 형식을 선택하여 체계적으로 작성한다. - 문서의 목적과 논리 흐름이 일관되도록 내용을 구성한다. - 문법적·형식적 오류를 최소화하고 시각적으로 정돈된 문서를 완성한다.
문서표현능력	- 독자가 이해하기 쉬운 문체와 구조로 핵심 내용을 명확히 전달한다. - 문서의 서론, 본론, 결론이 논리적으로 전개되며 일관성을 유지한다. - 문장이 정확하고 간결하며 불필요한 중복이나 모호함이 없다.

2 구두소통능력

상대방의 의견을 경청하고, 명확하게 표현하며, 상황에 따라 조정·협상하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
경청능력 (00010201_26v1)	상황 (C)	- 상사의 업무지시를 듣고 정확히 이해해야 하는 상황 - 고객의 불만사항을 경청하고 대응해야 하는 상황 - 회의에서 동료의 의견을 듣고 메모해야 하는 상황 - 면담 중 상대방의 감정을 고려해 반응해야 하는 상황 - 전화 응대 시 상대의 요청 내용을 놓치지 않아야 하는 상황
	지식 (K)	- 경청의 개념과 중요성 - 적극적·수동적 경청의 차이 - 경청 방해요인(편견, 선입견, 감정)의 이해 - 비언어적 신호(표정, 제스처, 톤)의 의미 - 경청 후 피드백의 유형(요약, 질문, 공감 등)
	기술 (S)	- 상대방의 말에 주의 집중하며 반응하는 기술 - 핵심 내용을 요약해 재확인하는 기술 - 상대의 감정을 파악하고 공감을 표현하는 기술 - 질문을 통해 의미를 명확히 하는 능력 - 대화 중 중단·비판 없이 듣는 태도 유지
의사표현능력 (00010202_26v1)	상황 (C)	- 회의에서 자신의 의견을 명확히 발표해야 하는 상황 - 고객에게 서비스 개선안을 설명해야 하는 상황 - 상사에게 보고나 건의를 구두로 전달해야 하는 상황 - 팀 내 갈등 상황에서 중재 발언을 해야 하는 상황 - 면접이나 발표 등에서 자기 생각을 표현해야 하는 상황

	지식 (K)	• 설득력 있는 의사표현의 원리 • 상황·대상에 맞는 화법(직설, 완곡, 협상)의 이해 • 비언어적 표현(시선, 자세, 표정)의 중요성 • 메시지 구조화(서론-본론-결론) 원리 • 감정조절 및 피드백 기법
	기술 (S)	• 자신의 의견을 논리적으로 전개하는 기술 • 상대방의 이해 수준에 맞춰 언어를 조절하는 기술 • 긍정적·설득적 화법으로 대화를 이끄는 능력 • 비언어적 표현을 통해 신뢰감을 주는 기술 • 비판적 대화에서도 감정을 통제하는 능력
대인소통능력 (00010203_26v1)	상황 (C)	• 부하직원과의 오해를 풀기 위해 면담하는 상황 • 고객의 불만을 진정시키며 문제를 해결해야 하는 상황 • 부서 간 업무 분쟁을 조율해야 하는 상황 • 상사에게 실수 보고 후 신뢰를 회복해야 하는 상황 • 회의 중 의견이 충돌할 때 타협안을 제시해야 하는 상황
	지식 (K)	• 인간관계와 조직 내 커뮤니케이션의 기본 원리 • 감정관리와 공감소통의 개념 • 갈등유형과 해결전략(협상, 조정, 타협 등) • 피드백과 수용적 반응의 기술 • 문화적 다양성과 소통 방식의 차이
	기술(S)	• 대화 중 갈등을 완화하고 공감대 형성 • 부정적 반응을 긍정적으로 전환하는 기술 • 상대의 입장에서 상황을 재해석하는 기술 • 감정이 격한 상대에게 차분히 대응하는 기술 • 협력적 대화 분위기 조성 기술



교육훈련 수행기준

하위능력요소	수행기준
경청능력	• 상대방의 말에 집중하며 끼어들지 않고 끝까지 들을 수 있다. • 상대의 발언 의도와 감정을 파악하여 적절히 반응할 수 있다. • 이해가 어려운 부분은 질문이나 재확인을 통해 명확히 할 수 있다.
의사표현능력	• 자신의 의견을 목적과 상황에 맞게 명확하게 표현할 수 있다. • 상대방의 이해 수준을 고려하여 언어와 어조를 조절할 수 있다. • 비언어적 표현(시선, 표정, 제스처)을 활용하여 신뢰를 전달할 수 있다.
대인소통능력	• 대화 중 갈등이나 감정적 반응을 조정하며 관계를 유지할 수 있다. • 타인의 입장을 이해하고 공감적 피드백을 제공할 수 있다. • 상호 협력을 이끌어내기 위해 대화 전략을 활용할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
경청능력	• 상대의 핵심 의도를 정확히 파악하고 요약·재진술한다. • 상대의 감정과 입장을 고려하여 공감적으로 반응한다. • 무관심이나 끼어들 등 경청을 방해하는 행동을 하지 않는다.
의사표현능력	• 메시지를 논리적으로 구성하여 핵심 내용을 명확히 전달한다. • 표현이 설득력 있고, 상대의 반응에 따라 유연하게 조정한다. • 비언어적 표현을 안정적으로 사용하여 신뢰감을 형성한다.
대인소통능력	• 갈등 상황에서 감정적 대응 대신 협력적 해결방안을 제시한다. • 상대의 의견을 존중하며 상호 이해를 유지하고 대화를 이어간다. • 신뢰와 공감을 높이는 대화기법을 적절히 활용한다.

3 외국어 소통능력

외국어를 활용하여 직무 관련 정보를 이해·표현하고, 문화적 차이를 존중하며 소통하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
외국어 이해능력 (00010301_26v1)	상황 (C)	• 해외 협력사의 이메일을 읽고 대응해야 하는 상황 • 외국어로 된 매뉴얼을 검토해야 하는 상황 • 외국인 고객의 전화 내용을 파악해야 하는 상황 • 출장 중 현지 안내문을 이해해야 하는 상황 • 외국기관의 보고서를 참고해야 하는 상황
	지식 (K)	• 기본 문장 구조 및 표현 관용어 • 직무 관련 기본 어휘(메일, 보고서, 계약 등) • 외국어 문법과 시제의 기본 규칙 • 청취 시 억양·강세·속도 이해 전략 • 문맥을 통한 의미 추론 방법
	기술 (S)	• 간단한 이메일·문서를 읽고 핵심내용 파악 • 외국인의 기본적인 대화 매락(인사, 요청, 설명) 이해하기 • 문장 내 생략된 의미를 문맥으로 유추할 수 있는 능력 • 업무지시나 안내 방송 등을 빠르게 파악하는 능력 • 익숙하지 않은 어휘를 추론하여 해석하는 능력
외국어 표현능력 (00010302_26v1)	상황 (C)	• 해외 거래처에 이메일을 작성해야 하는 상황 • 외국인 고객과 간단한 상담을 진행해야 하는 상황 • 해외 바이어에게 제품 설명을 해야 하는 상황 • 국제회의에서 자기 부서를 소개해야 하는 상황 • 외국인 동료에게 업무 요청을 해야 하는 상황

	지식 (K)	● 비즈니스 기본 표현(요청, 제안, 감사, 사과 등) ● 직무 관련 필수 어휘와 문형 ● 문화적 차이에 따른 언어 표현 규범 ● 이메일·보고서 작성 시 문체 및 형식 ● 발음과 억양의 명료성 원리
	기술 (S)	● 간단한 자기소개·업무를 외국어로 표현하는 능력 ● 이메일·보고서를 기본 형식에 맞게 작성하는 능력 ● 상대방의 질문에 간결하게 답변하는 능력 ● 전화나 화상회의에서 핵심내용을 전달하는 능력 ● 간단한 협의나 요청을 정중하게 표현하는 능력
외국어 상황대응능력 (00010303_26v1)	상황 (C)	● 외국인 방문객을 응대해야 하는 상황 ● 해외출장 중 현지 파트너와 협의해야 하는 상황 ● 화상회의에서 외국인 동료와 협력해야 하는 상황 ● 외국어로 고객 불만을 처리해야 하는 상황 ● 다국적 프로젝트에서 문화차이를 조정해야 하는 상황
	지식 (K)	● 다문화 커뮤니케이션의 특징 이해 ● 외국어 사용 시 비언어적 신호(제스처, 거리감)의 의미 ● 국제비즈니스 에티켓 ● 오해·문화충돌 발생 시 대처법 ● 자동번역·보조도구 활용 전략
	기술(S)	● 외국인과의 대화에서 의사소통 단절 시 재진술 및 확인 ● 비언어적 표현으로 의미 보완 ● 문화적 차이를 인식하고 존중 표현 ● 오해가 발생했을 때 적절한 수정·정정 ● 다국적 팀 내 의견 조율



교육훈련
수행기준

하위능력요소	수행기준
외국어 이해능력	- 외국어 문서나 발화를 듣고 핵심 내용을 파악할 수 있다. - 문맥과 어휘를 활용하여 생소한 표현을 추론할 수 있다. - 업무 목적에 따라 필요한 정보를 선별하고 이해할 수 있다.
외국어 표현능력	- 업무상 필요한 정보를 외국어로 간단명료하게 전달할 수 있다. - 상황과 상대에 따라 정중하고 적절한 표현을 사용할 수 있다. - 이메일, 보고서, 구두 대화 등 다양한 형태로 표현할 수 있다.
외국어 상황대응능력	- 외국어 소통 중 오해나 오류가 발생했을 때 즉시 수정하고 확인할 수 있다. - 비언어적 표현과 보조수단을 활용하여 의미를 명확히 할 수 있다. - 다양한 문화적 배경의 상대와 협력적으로 소통할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
외국어 이해능력	- 외국어 문서의 주요 내용과 목적을 정확히 파악하고 설명한다. - 문맥을 활용하여 생소한 단어나 구문의 의미를 유추한다. - 외국어 문서에서 필요한 정보를 신속하게 찾아 활용한다.
외국어 표현능력	- 문법적으로 정확하고 의미 전달이 명확하도록 표현한다. - 문화적 차이를 고려하여 상황에 맞는 적절한 표현을 사용한다. - 비즈니스 맥락에서 자연스럽게 일관되게 의사를 전달한다.
외국어 상황대응능력	- 오해나 혼선이 발생했을 때 재진술이나 확인으로 문제를 해결한다. - 제스처나 시각자료 등 비언어적 수단을 효과적으로 활용한다. - 다문화적 환경에서도 상호 존중과 협력을 유지한다.