

개 편



직업공통능력 표준

(직업 기초 능력)

2025. 12



일 러 두 기

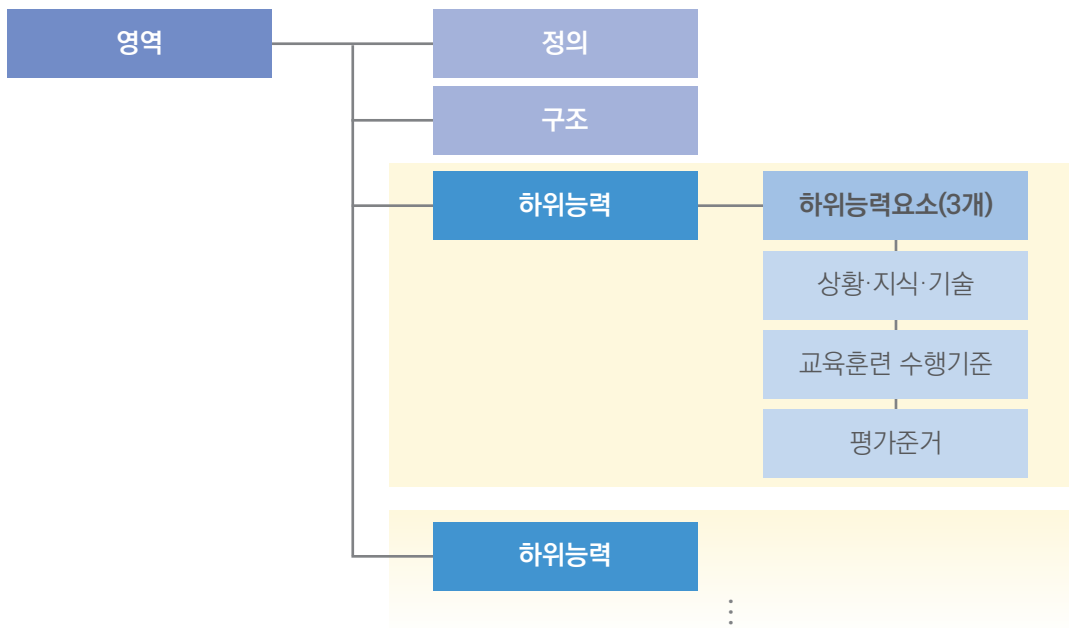
☞ 직업공통능력이란?

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

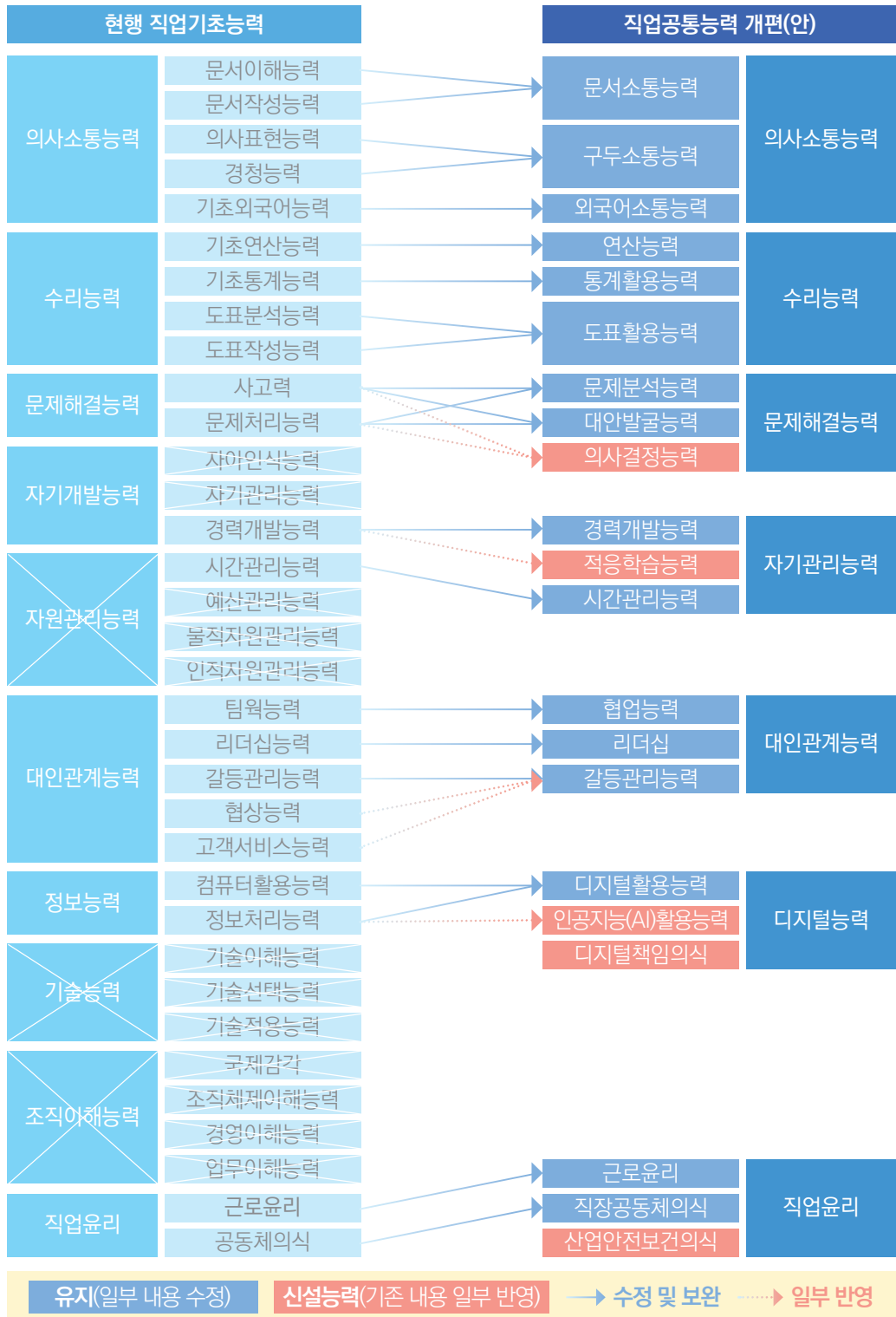


☞ 분류번호 체계

(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

PART

3

문제해결능력 표준

문제분석능력 | 대안발굴능력 | 의사결정능력



03

문제해결능력 표준

문제해결능력 정의

업무 수행 중 발생하는 문제를 체계적으로 인식 및 분석하고,
적절한 대안을 도출하여 실행과 평가를 통해 지속적으로 개선하는 능력

구조

영역	하위능력	하위능력요소
문제해결 능력	문제분석능력	문제 인식 및 정의
		정보 수집 및 검증
		원인 분석 및 구조화
	대안발굴능력	아이디어 생성 및 탐색
		대안 비교 및 평가
		실행가능성 검토
	의사결정능력	의사결정 기준 설정
		의사결정 수행 및 검토
		성찰 및 피드백

1 문제분석능력

업무 수행 중 발생한 문제를 체계적으로 인식·분석하고, 원인과 영향을 분석하여 해결 방향을 설정하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
문제 인식 및 정의 (00030101_26v1)	상황 (C)	- 프로젝트 지연 원인에 대해 팀 내 합의를 형성하는 상황 - 품질 저하 원인을 논리적으로 설명하는 보고를 수행하는 상황 - 반복되는 민원의 원인을 진단하기 위한 회의를 진행하는 상황 - 복수의 원인이 얹힌 문제를 구조화하는 상황 - 업무 오류 발생 시 핵심 문제를 도출하는 상황
	지식 (K)	- 문제의 유형과 구조적 특성 - 문제 정의 및 분석의 논리 구조 - 비판적 사고의 개념과 오류 유형 - 성과관리 및 과제설정 절차 - 문제 인식 공유를 위한 커뮤니케이션 원리
	기술 (S)	- 현상 관찰과 문제 식별 수행 - 비판적 관점에서 원인과 증상 구분 - 문제 정의문 작성 및 공유 - 의견 충돌 시 논리적 설득 및 합의 조정 - 팀 내 문제 인식 일치 도출
정보 수집 및 검증 (00030102_26v1)	상황 (C)	- 프로젝트 기획 전 자료를 검토하는 상황 - 고객 불만의 원인을 검증하기 위한 회의를 진행하는 상황 - 현장 실태조사 데이터를 해석하는 상황 - 부서 간 정보 불일치를 해소하는 상황 - 정책 근거자료를 검토하고 수정하는 상황

	지식 (K) ● 정보 신뢰성 판단 기준 ● 사실과 의견 구분 원칙 ● 비판적 사고를 통한 근거 검증 절차 ● 정보 수집 과정의 협업 절차 ● 데이터 해석의 기본 원리
	기술 (S) ● 필요 정보 탐색 및 분석 수행 ● 자료의 객관성·일관성 검증 ● 근거 중심의 판단 및 논리적 설명 ● 다양한 의견을 조율하며 자료 검토 ● 팀 구성원과 정보 공유 및 교차 검증
원인 분석 및 구조화 (00030103_26v1)	상황 (C) ● 생산 공정 오류의 근본 원인을 분석하는 상황 ● 부서 간 협업 실패 요인을 도식화하는 상황 ● 성과 저조의 구조적 요인을 진단하는 상황 ● 고객 이탈 원인을 공동으로 분석하는 상황 ● 정책 실행 결과의 원인을 재해석하는 상황
	지식 (K) ● 논리적 사고 및 인과관계 원리 ● 비판적 사고를 활용한 분석 프레임 ● 팀 기반 문제 분석 절차 ● 문제 구조화 도구 ● 조직 내 의사소통 체계
	기술(S) ● 인과관계 분석 및 시각화 ● 근거에 기반한 원인 추론 ● 다양한 시각에서 분석 검토 ● 분석 과정에서 팀 의견 조율 ● 논리적 근거로 분석결과 제시



교육훈련 수행기준

하위능력요소	수행기준
문제 인식 및 정의	- 업무 수행 중 발생한 현상을 관찰하고, 그 속에서 문제의 징후와 영향 요인을 식별할 수 있다. - 문제의 범위와 성격을 논리적으로 구분하고, 해결이 필요한 핵심 문제를 명확히 정의할 수 있다. - 문제의 정의를 근거로 관련자 간 공감대를 형성하고, 공통된 인식에 기반한 문제해결 목표를 설정할 수 있다.
정보 수집 및 검증	- 문제 해결에 필요한 정보를 명확히 규정하고, 자료의 출처와 신뢰도를 고려하여 수집할 수 있다. - 수집된 정보를 분석·검증하여 오류나 편향 여부를 식별하고, 핵심 근거를 도출할 수 있다. - 검증된 정보를 구조화하여 문제해결에 필요한 분석 틀을 구성할 수 있다.
원인 분석 및 구조화	- 문제의 표면적 현상과 근본 원인을 구분하고, 인과관계를 체계적으로 도식화할 수 있다. - 다양한 분석기법을 활용하여 문제의 핵심 원인을 규명할 수 있다. - 도출된 원인 간의 관계를 시각화하여 주요 원인군을 설정하고, 해결의 우선순위를 제시할 수 있다.



평가기준

하위능력요소	평가준거
문제 인식 및 정의	- 주어진 상황에서 문제의 발생 배경과 영향을 분석하여 핵심 문제를 식별한다. - 문제의 구조를 논리적으로 구분하고, 원인·결과 관계를 명확히 설명한다. - 문제 정의의 타당성을 검토하고, 관련자 간 공통된 인식 수준을 확보한다.
정보 수집 및 검증	- 문제 해결에 필요한 정보를 구체화하고, 신뢰성 있는 자료를 선별·수집한다. - 수집된 정보의 정확성과 일관성을 점검하고, 오류나 누락을 보완한다. - 분석 목적에 맞게 정보를 분류·요약하여 논리적 근거 자료로 활용한다.
원인 분석 및 구조화	- 주어진 문제를 분석하여 직접적·간접적 원인을 구분하고, 인과관계를 논리적으로 설명한다. - 분석기법을 적용해 주요 원인을 도출하고, 관련 요인 간의 상호영향을 명확히 제시한다. - 도출된 원인을 구조화하여 핵심 원인군과 해결 우선순위를 제시한다.

2 대안발굴능력

업무상 문제의 원인에 근거하여 다양한 해결 방안을 창의적, 논리적으로 탐색하고, 실행 가능성과 효과성을 비교 및 검토하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
아이디어 생성 및 탐색 (00030201_26v1)	상황 (C)	- 서비스 개선 아이디어를 논의하는 상황 - 프로세스 단축 방안을 발상하는 상황 - 신규 사업 아이디어를 도출하는 워크숍을 진행하는 상황 - 현장 안전개선 아이디어를 제안하는 상황 - 부서 간 공동 개선안을 도출하는 상황
	지식 (K)	- 창의적 사고기법 - 융합적 사고의 개념 - 집단창의 촉진 방법 및 협업 절차 - 계약조건 분석 및 발상 전환 원리 - 혁신 사례 및 벤치마킹 방법
	기술 (S)	- 다양한 관점에서 아이디어 발상 - 기존 해결책의 한계를 비판적으로 검토 - 타인의 아이디어를 결합·보완 - 팀 창의활동 주도 및 촉진 - 현실 제약 내에서 창의적 대안 도출
대안 비교 및 평가 (00030202_26v1)	상황 (C)	- 업무개선안을 공동으로 검토하는 상황 - 복수의 설계안을 평가하기 위한 회의를 진행하는 상황 - 예산 배분의 우선순위를 협의하는 상황 - 협력사 제안서를 평가하는 상황 - 프로젝트 추진 방식을 선택하는 상황

	지식 (K) - 의사결정 기준 및 평가원리 - 비판적 평가 관점(논리성·타당성·근거) - 협업 의사결정 절차 및 피드백 구조 - 가중평가·SWOT 등 비교 기법 - 리스크 및 공정성 판단 기준
	기술 (S) - 대안 비교·평가 및 근거 제시 - 논리적 반론 수용 및 재검토 - 팀 구성원 의견 조정 및 합의 도출 - 비판적 시각에서 대안 타당성 검토 - 결과를 명확히 보고 및 공유
실행가능성 검토 (00030203_26v1)	상황 (C) - 프로세스 개선 실행을 검토하는 상황 - 정책 시행 전에 위험요소를 점검하는 상황 - 현장 적용 일정을 조정하는 상황 - 리스크 관리 계획을 수립하는 상황 - 부서 간 자원 배분을 협의하는 상황
	지식 (K) - 실행계획 수립 및 일정관리 절차 - 리스크 관리 및 대응 전략 - 협업 기반 실행계획의 특성 - 자원·시간·인력 제약요인 분석 - 이해관계자 협의 절차
	기술(S) - 현실 제약을 고려한 실행계획 수립 - 위험요소 예측 및 대응안 설계 - 부서 간 협의·조정 수행 - 의견 차이 조율을 통한 실행안 확정 - 실행계획의 논리적 타당성 검토



교육훈련 수행기준

하위능력요소	수행기준
아이디어 생성 및 탐색	- 문제의 본질과 해결 방향을 이해하고, 다양한 관점에서 창의적 아이디어를 도출할 수 있다. - 개인 및 집단의 브레인스토밍, 벤치마킹, 시나리오 기법 등을 활용하여 대안을 탐색할 수 있다. - 도출된 아이디어를 평가하여 실현 가능성이 높은 아이디어를 선별하고 구체화할 수 있다.
대안 비교 및 평가	- 제시된 대안들을 목표, 비용, 위험요소 등 다각적 기준에 따라 비교·분석할 수 있다. - 평가 기준(효율성, 실현성, 공정성 등)을 설정하고, 각 대안의 장단점을 논리적으로 제시할 수 있다. - 분석 결과를 바탕으로 최적의 대안을 선정하고, 그 근거를 명확히 설명할 수 있다.
실행가능성 검토	- 선정된 대안의 실행 조건(자원, 인력, 시간, 환경 등)을 분석하여 실행 가능성을 검토할 수 있다. - 실행 과정에서 발생할 위험요소를 예측하고, 이에 대한 대응 방안을 수립할 수 있다. - 대안 실행의 효과와 지속 가능성을 평가하여, 개선이 필요한 사항을 제안할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
아이디어 생성 및 탐색	- 문제 해결을 위한 아이디어를 다양한 시각에서 제시하고, 그 타당성을 설명한다. - 브레인스토밍·벤치마킹 등 창의적 탐색기법을 활용하여 현실적 대안을 도출한다. - 도출된 아이디어를 실행 가능성과 효과성 측면에서 비교·선별한다.
대안 비교 및 평가	- 여러 대안을 비교하여 효율성·효과성·리스크 측면에서 차이를 설명한다. - 평가 기준에 따라 각 대안을 점수화·순위화하고, 최적 대안을 논리적으로 선정한다. - 대안 선택의 이유를 근거 자료와 함께 제시하고, 결과의 타당성을 검토한다.
실행가능성 검토	- 대안 실행에 필요한 자원과 조건을 분석하고, 실행 가능성을 논리적으로 검토한다. - 예상되는 위험요소를 식별하고, 구체적인 대응 및 보완 계획을 제시한다. - 실행 후 결과를 분석하여 실효성과 지속가능성 측면에서 개선 방향을 도출한다.

3 의사결정능력

업무와 관련한 문제를 해결하기 위해 검토된 대안을 기준에 따라 합리적으로 선택 및 실행하고, 그 결과를 평가 및 성찰하여 개선점을 도출하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
의사결정 기준 설정 (00030301_26v1)	상황 (C)	- 프로젝트 선정 기준을 논의하는 상황 - 평가항목을 결정하기 위한 회의를 진행하는 상황 - 성과평가 지표를 설계하는 상황 - 윤리적 판단이 필요한 결정을 내리는 상황 - 이해관계자 간 합의를 도출하기 위한 회의를 진행하는 상황
	지식 (K)	- 조직 가치·목표 구조 - 합리적·윤리적 판단 기준 - 비판적 사고 기반 의사결정 이론 - 이해관계자 영향 분석 - 협의를 결정 절차
	기술 (S)	- 판단 기준 수립 및 문서화 - 다양한 의견 통합 및 합의 - 균형 있는 판단 근거 제시 - 비판적 검토를 통한 기준 보완 - 의사결정 설득 및 합의 도출
의사결정 수행 및 검토 (00030302_26v1)	상황 (C)	- 개선안 실행을 점검하기 위한 회의를 진행하는 상황 - 예산 집행 절차를 관리하는 상황 - 협업 실행을 점검하고 수정하는 상황 - 의사결정 결과를 보고하는 상황 - 실행 중 문제가 발생했을 때 대응하는 상황

	지식 (K) ● 실행계획 및 일정관리 원칙 ● 조직 의사결정 절차 ● 피드백 및 수정 프로세스 ● 협업 실행체계 운영 원리 ● 문제 발생 시 조정 메커니즘
	기술 (S) ● 결정된 대안 실행 및 점검 ● 문제 발생 시 신속 대응 ● 부서 간 조정 및 협업 추진 ● 성과 기록 및 공유 ● 의사결정 결과 환류 수행
성찰 및 피드백 (00030303_26v1)	상황 (C) ● 프로젝트 종료 후 성찰 회의를 진행하는 상황 ● 실패사례를 검토하고 개선안을 도출하는 상황 ● 교육 후 피드백을 공유하는 상황 ● 성과관리 피드백을 작성하는 상황 ● 팀 간 학습결과를 공유하는 세션을 진행하는 상황
	지식 (K) ● 성과평가 및 환류 원리 ● 지속개선(PDCA) 구조 ● 집단 성찰(AAR) 기법 ● 협업 학습조직 이론 ● 피드백 전달·수용 절차
	기술(S) ● 결과 분석 및 개선점 도출 ● 피드백 수용 및 행동 전환 ● 팀 내 환류 미팅 주도 ● 협업 성과를 평가·공유 ● 개선 아이디어 조직 확산



교육훈련 수행기준

하위능력요소	수행기준
의사결정 기준 설정	● 문제 해결을 위한 목표와 가치 기준을 명확히 설정하고, 판단의 원칙을 정립할 수 있다. ● 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 공정하고 객관적인 의사결정 기준을 마련할 수 있다. ● 설정된 기준에 따라 대안의 우선순위를 결정하고, 합리적 선택의 근거를 제시할 수 있다.
의사결정 수행 및 검토	● 설정된 기준에 따라 대안을 선택하고, 실행계획을 수립하여 구체적인 행동으로 옮길 수 있다. ● 실행 과정에서 발생하는 문제를 점검하고, 상황에 따라 유연하게 조정할 수 있다. ● 의사결정 결과를 체계적으로 평가하여 성과와 한계를 분석할 수 있다.
성찰 및 피드백	● 의사결정 과정과 결과를 객관적으로 분석하여 개선점을 도출할 수 있다. ● 성과 및 실패 요인을 팀원과 공유하고, 향후 의사결정의 질을 높이기 위한 학습전략을 수립할 수 있다. ● 피드백 결과를 반영하여 다음 의사결정 시 새로운 기준과 방식을 개선·적용할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
의사결정 기준 설정	● 주어진 문제 상황에서 의사결정의 목적과 핵심 기준을 구체적으로 제시한다. ● 대안 평가 시 기준의 적합성과 공정성을 검토하고, 타당한 판단 근거를 제시한다. ● 결정된 기준이 실제 의사결정 결과에 일관되게 적용되었는지 평가한다.
의사결정 수행 및 검토	● 설정된 기준을 토대로 대안을 합리적으로 선택하고, 구체적인 실행 절차를 수립한다. ● 실행 중 발생한 문제를 파악하고, 개선을 위한 조정 및 대응을 수행한다. ● 결과 분석을 통해 의사결정의 성과와 한계를 명확히 평가한다.
성찰 및 피드백	● 의사결정 과정의 강점과 약점을 분석하고, 개선이 필요한 요소를 도출한다. ● 평가 결과를 바탕으로 구체적인 개선방안 또는 후속 실행계획을 제시한다. ● 피드백 내용을 다음 의사결정 프로세스에 반영하여 개선 효과를 입증한다.