

개 편



직업공통능력 표준

(직업 기초 능력)

2025. 12



일 러 두 기

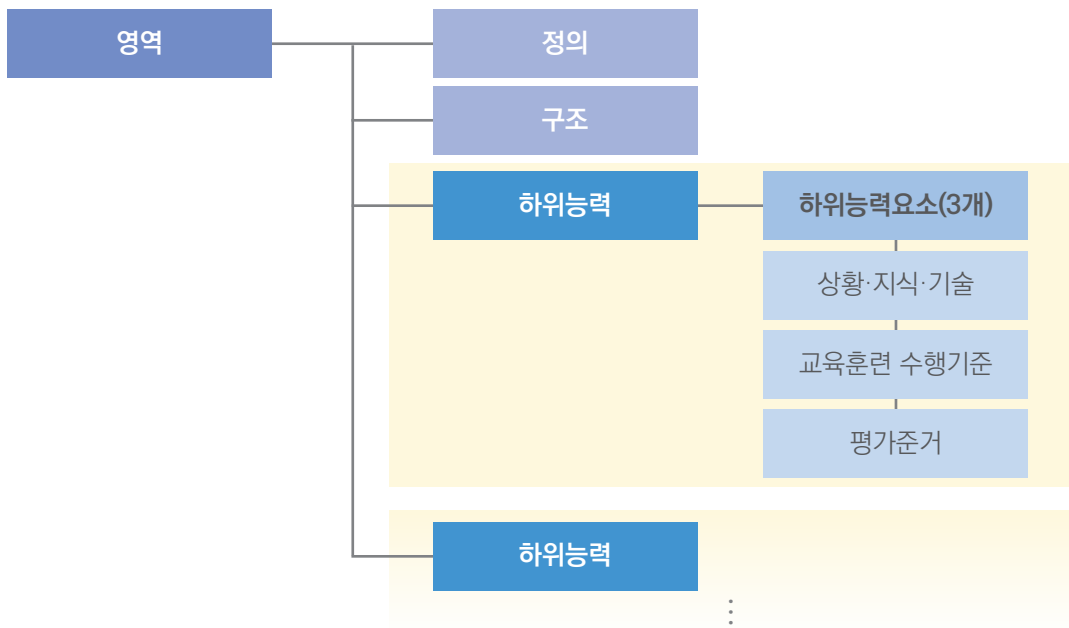
☞ 직업공통능력이란?

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

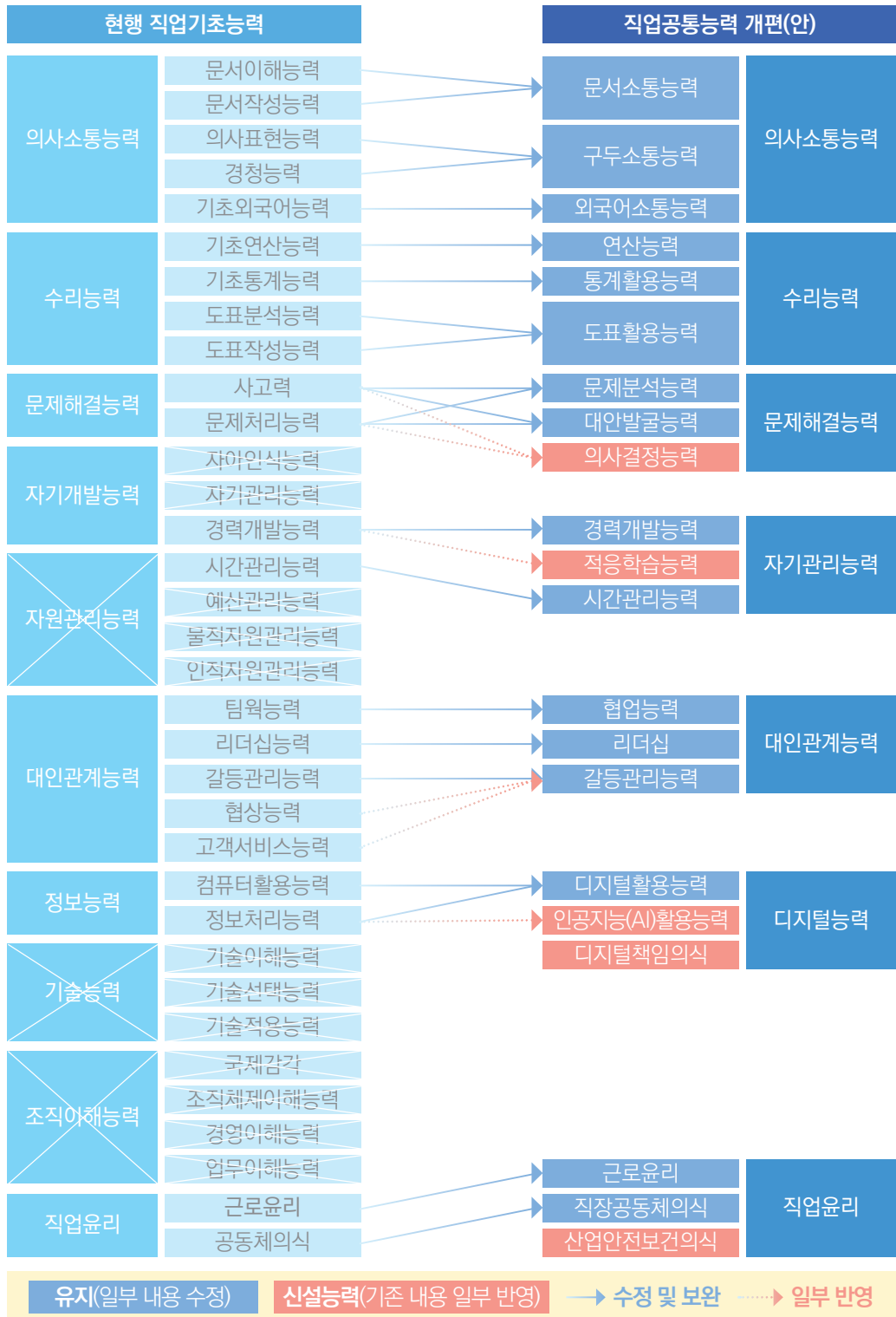


☞ 분류번호 체계

(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

5

대인관계능력 표준

협업능력 | 리더십 | 갈등관리능력



05

대인관계능력 표준

자기관리능력 정의

업무를 수행함에 있어 접촉하게 되는 사람들과
문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력

구조

영역	하위능력	하위능력요소
대인관계 능력	협업능력	역할 이해
		역할 조율
		협업을 통한 문제해결
	리더십	자기 리더십
		동료 리더십
		팀 리더십
	갈등관리능력	갈등 이해
		갈등 조정
		갈등 해소

1 협업능력

업무 수행 과정에서 공동의 목표 달성을 위해 역할을 명확히 하고, 역할을 조율하며, 문제를 협업하여 해결하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
역할 이해 (00050101_26v1)	상황 (C)	- 프로젝트 초기 단계에서 역할을 분담하고 책임을 설정하는 상황 - 부서 간 공동 과제를 추진하기 위해 역할을 공유하는 상황 - 팀 내 인사이동 후 업무 분담을 재조정하는 상황 - 팀 내 업무 공백이 발생했을 때 팀원 역할을 대체하는 상황 - 다부서가 연계된 프로젝트에서 역할을 분담하고 조정하는 상황
	지식 (K)	- 조직의 개념과 구조 - 개인의 역할·책임과 직무기술서 - 조직과 개인의 관계 및 상호의존성 - 팀 업무 관리 및 협업 체계 - 역할 변동 시 조정·소통 절차
	기술 (S)	- 개인의 업무 목표 및 범위 명확화 - 담당 업무 수행 준비 및 실행 - 공동 목표 인식 및 계획 수립 - 팀 내 역할 재조정 및 조율 - 부서 간 협력에 따른 역할 수행
역할 조율 (00050102_26v1)	상황 (C)	- 회의나 보고서 검토를 통해 의견을 수렴하고 조정하는 상황 - 성과 목표 설정을 위해 다양한 의견을 수렴하는 상황 - 프로젝트의 우선순위에 대해 합의를 도출하는 상황 - 협력부서 간 프로젝트 진행 일정을 조율하는 상황 - 다부서 연계 프로젝트의 업무 절차에 대해 합의하는 상황

	지식 (K)	● 신뢰 형성과 협력의 원리 ● 팀 구성원의 목표 공유 방법 ● 집단 의사결정의 절차와 합의 원리 ● 갈등 예방을 위한 의사소통 전략 ● 피드백과 설득의 심리적 원리
	기술 (S)	● 의견 교환과 조정 ● 상호 신뢰 기반의 합의 도출 ● 업무 관련 정보 공유 및 피드백 제공 ● 비언어적 신호를 활용한 의사소통 ● 타인의 제안에 대한 적절한 수용·보완
협업을 통한 문제해결 (00050103_26v1)	상황 (C)	● 업무 수행 중 발생한 문제의 원인을 분석하고 개선안을 도출하는 상황 ● 서비스 품질 향상과 업무 효율화를 위해 협력적으로 문제를 해결하는 상황 ● 프로젝트 일정이 지연될 때 대안을 마련하고 일정을 재조정하는 상황 ● 고객 요구에 대응하기 위해 유관부서 간 업무를 협의하는 상황 ● 부서 간 중복 업무를 개선하기 위해 협의하는 상황
	지식 (K)	● 성과관리의 개념 및 절차 ● 팀 목표 달성을 위한 자원 확인 방법 ● 자원 및 시간 관리의 기본 절차 ● 집단 문제해결의 절차 ● 개선안 실행과 후속 점검의 원리
	기술(S)	● 성과 달성을 위한 과업 파악 ● 문제의 원인 분석 및 해결방안 마련 ● 문제해결 과정에서 조정·합의를 통한 대안 도출 ● 결과 공유 및 개선 제안 ● 실행계획 수립과 개선안 적용



교육훈련
수행기준

하위능력요소	수행기준
역할 이해	- 조직 안에서 주어진 역할과 책임을 명확히 이해하여 업무를 수행할 수 있다. - 협업이 요구되는 상황에서 역할을 분담하고 필요에 따라 재조정할 수 있다. - 업무 목표를 구체화하여 계획을 세우고 팀 내에서 효율적으로 수행할 수 있다.
역할 조율	- 의사소통과 신뢰의 원리를 바탕으로 다양한 의견을 수렴하여 합리적인 의사결정이 이루어지도록 협의할 수 있다. - 업무 협의 과정에서 비언어적 신호와 피드백을 활용하여 타인의 제안을 수용·보완하고 공통된 목표를 형성할 수 있다. - 이해관계자 간 상충된 입장을 조정하고 협의하여 팀 간 갈등을 최소화하고 합의에 도달할 수 있다.
협업을 통한 문제해결	- 업무 수행 중 발생한 문제의 원인을 분석하고, 내·외부의 자원을 확인하여 협력적 대안을 마련할 수 있다. - 성과관리 절차에 따라 문제해결 과정을 체계적으로 진행하며, 타부서와의 협의·조정을 통해 실행 가능한 개선안을 도출할 수 있다. - 업무 성과와 개선방향을 공유하여 팀의 업무 개선에 기여할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
역할 이해	- 조직 내 역할과 책임을 명확히 파악하고 주어진 업무를 계획에 따라 체계적으로 실행한다. - 협업이 필요한 상황에서 구성원의 역할을 분담하고 변동이 생길 경우 이를 효율적으로 재조정한다. - 협업 환경에서 업무 목표와 계획을 구체화하여 공동 목표 달성을 위한 개인의 역할을 수행한다.
역할 조율	- 다양한 의견을 수렴하고 신뢰 기반의 의사소통을 통해 합리적 결정을 도출한다. - 비언어적 신호와 피드백을 활용해 타인의 제안을 수용·보완하고 공통된 목표를 정립한다. - 이해관계자 간 입장 차이를 중재하고 협의를 통해 실질적 합의안을 완성한다.
협업을 통한 문제해결	- 발생한 문제의 원인을 분석하고 내·외부 자원을 활용해 실행 가능한 대안을 수립한다. - 문제해결 과정에 따라 진행하고 부서 간 협의를 통해 개선방안을 도출한다. - 업무 성과와 개선방향을 팀과 공유하여 업무 개선에 참여한다.

2 리더십

업무 수행 과정에서 자기주도적으로 성과를 창출하고, 동료에게 긍정적인 영향을 미치고, 팀 공동의 목표 달성을 위해 구성원의 참여와 협력을 이끌어내는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
자기 리더십 (00050201_26v1)	상황 (C)	- 업무 중 문제가 발생했을 때 해결방안을 마련하는 상황 - 주어진 과제의 우선순위를 판단하는 상황 - 긴급상황이 발생했을 때 1차로 대처하는 상황 - 목표 달성을 위해 즉각적으로 의사결정을 수행하는 상황 - 성과가 미달했을 때 원인을 분석하고 개선을 실행하는 상황
	지식 (K)	- 주도적 업무수행의 개념 - 목표 설정의 원칙 - 우선순위 판단의 원리 - 업무 계획 수립과 실행 절차 - 문제 인식 및 해결의 과정
	기술 (S)	- 업무 목표 설정과 계획 수립 - 업무 추진 중 문제 인식 및 개선 노력 - 협업 과정에서의 지원 및 조정 - 일정과 자원 관리 및 실행 통제 - 우선순위 판단을 통한 업무 조정 수행
동료 리더십 (00050202_26v1)	상황 (C)	- 신입직원에게 업무절차를 안내하는 상황 - 어려움을 겪는 동료에게 피드백을 제공하는 상황 - 정기적인 업무성과 리뷰 세션에 참여하는 상황 - 팀 내 업무매뉴얼을 공유하는 상황 - 업무방식 개선사례를 공유하는 상황

	지식 (K)	- 구성원 성장 지원의 개념과 접근 방식 - 코칭·멘토링의 기본 원리 - 피드백 제공 및 학습 촉진의 절차 - 조직학습과 지식공유의 개념 - 긍정심리와 동기부여의 원리
	기술 (S)	- 타인의 강점 인식과 피드백 제공 - 타인의 업무 개선 제안과 학습 지원 - 협력적 관계 유지 및 신뢰 형성 - 팀 내 지식공유 활동 수행 - 동료의 학습과 성장을 위한 지원 실행
팀 리더십 (00050203_26v1)	상황 (C)	- 업무 회의에서 다음 단계의 목표를 설정하는 상황 - 지난 업무 성과의 개선점과 실행계획을 논의하는 상황 - 성과 목표가 미달했을 때 원인을 분석하고 대안을 수립하는 상황 - 팀 브리핑을 통해 목표를 재확인하는 상황 - 신규 프로젝트의 목표와 계획을 수립하는 상황
	지식 (K)	- 공동 목표 설정의 원리 - 실행 방향 조정과 합의 형성의 절차 - 성과 검토 및 개선의 체계 - 조직 비전과 팀 목표의 연계 - 성과 확산 및 실행 전략의 개념
	기술(S)	- 공동 목표 설정 및 실행 방향 조정 - 구성원 간 목표 공유 및 합의 조정 - 성과 향상을 위한 실행 전략 수립 - 중간 점검과 피드백 반영 - 성과 결과 공유와 개선 방향 제시



교육훈련 수행기준

하위능력요소	수행기준
자기 리더십	- 업무 목표를 명확히 설정하고 우선순위를 판단하여 과제를 주도적으로 수행할 수 있다. - 문제 발생 시 원인을 분석하고 해결방안을 마련하여 팀과 공유할 수 있다. - 협업 과정에서 구성원과의 의견 조율과 협력을 통해 일정과 자원을 능동적으로 관리할 수 있다.
동료 리더십	- 구성원의 강점을 인식하고 긍정적 피드백을 제공하여 개인과 팀의 성장을 촉진할 수 있다. - 코칭·멘토링을 통해 동료의 학습과 개선을 지원하고 팀 내 학습 문화를 조성할 수 있다. - 어려움을 겪는 동료를 격려하며 함께 해결방안을 모색하고 신뢰 관계를 유지할 수 있다.
팀 리더십	- 구성원과 공동의 목표를 설정하고 실행 방향을 합의하여 추진할 수 있다. - 성과 향상을 위해 기존 업무 성과를 분석하고 개선 방향을 제시할 수 있다. - 조직의 비전과 팀 목표를 연계하여 실행 전략을 수립하고 구성원과 공유할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
자기 리더십	- 업무 목표와 우선순위를 설정하고 계획에 따라 과제를 체계적으로 수행한다. - 문제의 원인을 분석하고 해결방안을 마련하여 팀과 공유하고 실행한다. - 협업 과정에서 일정과 자원을 고려해 구성원과 의견을 조율하고 협력한다.
동료 리더십	- 구성원의 강점을 인식하고 긍정적 피드백을 제공하여 협력적 분위기를 형성한다. - 코칭과 멘토링을 활용해 동료의 학습과 개선 활동에 참여한다. - 어려움을 겪는 동료를 격려하고 함께 해결방안을 찾아 협력 관계를 유지한다.
팀 리더십	- 공동의 목표를 설정하고 실행 방향을 구체화하여 팀의 합의를 이끌어낸다. - 기존 성과를 분석하고 개선안을 제안하여 실행 계획의 품질을 높인다. - 조직의 비전과 팀 목표의 연계를 이해하고 실행 전략을 공유한다.

3

갈등관리능력

업무 수행 과정에서 발생하는 갈등을 이해하고 상호 합의를 통해 갈등을 조정하며 이후 관계 회복을 통해 갈등을 완전하게 해소하는 능력



하위능력
요소
및 C·K·S

하위능력요소	구분	내용
갈등 이해 (00050301_26v1)	상황 (C)	- 직장 동료 간 책임 차이로 갈등이 발생하는 상황 - 협력사 직원과 일정 조율 중 의견이 충돌하는 상황 - 고객 요구와 회사 기준이 상충하여 갈등이 발생하는 상황 - 팀 내 성과평가 기준에 대한 불만이 제기되는 상황 - 부서 간 업무방식 차이로 의견이 대립하는 상황
	지식 (K)	- 갈등의 개념과 원인 분석 원리 - 감정 조절과 관점 이해의 기초 - 갈등의 심리적 특성과 대응 원칙 - 조직 내 갈등 유형과 특징 - 갈등 상황 진단 및 분석 절차
	기술 (S)	- 갈등 상황 인식 및 원인 분석 - 상대방의 입장과 감정의 이해 - 감정 조절을 통한 문제의 객관적 파악 - 중립적 언어를 사용한 의사 표현 - 갈등 예방을 위한 사전 의사소통
갈등 조정 (00050302_26v1)	상황 (C)	- 인사담당자와 근무조건에 대해 협상하는 상황 - 과업 범위와 마감기한 조정을 위해 상사와 협의하는 상황 - 협력사와 계약 조건을 협상하며 상호 이해관계를 조정하는 상황 - 불만사항을 제기한 고객과 해결방안을 조율하는 상황 - 부서 간 예산이나 기타 자원 배분을 협상하는 상황

	지식 (K) ● 협상의 원리와 단계 ● 상호 신뢰 기반의 의사결정 절차 ● 합의안 실행과 후속 조정 전략 ● 윈윈 협상의 개념 및 전략 ● 합의 이행 점검 및 조정 원리
	기술 (S) ● 상호 이해를 바탕으로 의견을 조율하고 합의 도출 ● 협상 목표 설정과 실행 방안 마련 ● 합의된 대안을 실행으로 연결 ● 상황별 타협·조정·양보 전략 적용 ● 합의 결과에 대한 후속 조치 및 점검
갈등 해소 (00050303_26v1)	상황 (C) ● 동료와 의견이 충돌한 후 원만하게 공동 과제를 완수하는 상황 ● 협력사와의 문제를 해결한 뒤 지속적인 파트너십을 강화하는 상황 ● 고객 불만 해결 후 만족도 및 신뢰 회복을 위한 후속 대응을 수행하는 상황 ● 팀 내 신뢰를 회복하기 위해 감사나 칭찬 피드백을 실행하는 상황 ● 협업 관계 유지를 위해 정기적으로 피드백을 수행하는 상황
	지식 (K) ● 신뢰 회복과 협력 관계 유지의 원리 ● 피드백과 긍정적 상호작용의 절차 ● 관계 재형성의 단계 ● 관계 지속과 재발 방지를 위한 협력 전략 ● 사과와 감사의 표현 원칙
	기술(S) ● 갈등 조정 후 신뢰를 회복하고 협력 관계를 유지 ● 개선안 실행과 후속 피드백 제공 ● 장기적 관계 강화를 위한 협력 행동 수행 ● 긍정적 상호작용과 감정 교류 촉진 ● 재발 방지를 위한 협력적 의사소통 유지



교육훈련 수행기준

하위능력요소	수행기준
갈등 이해	● 갈등의 원인과 유형을 분석하고, 상황에 맞게 문제를 객관적으로 인식할 수 있다. ● 상대방의 입장과 감정을 이해하며, 중립적인 언어로 자신의 의견을 표현할 수 있다. ● 감정 조절과 사전 의사소통을 통해 갈등이 심화되지 않도록 예방할 수 있다.
갈등 조정	● 협상의 원리와 절차를 이해하고, 상호 이해를 바탕으로 의견 차이를 조율할 수 있다. ● 윈윈 전략을 적용하여 타협·조정·양보를 통해 적절한 합의를 도출할 수 있다. ● 협상 결과를 실행 계획으로 연결하고, 후속 조정을 통해 합의 사항을 이행할 수 있다.
갈등 해소	● 갈등 조정 후 신뢰를 회복하고 협력 관계를 유지할 수 있다. ● 피드백과 긍정적 상호작용을 통해 관계를 재형성하고 재발을 예방할 수 있다. ● 사과와 감사의 표현을 통해 감정을 회복하고 장기적 협력 관계를 강화할 수 있다.



평가준거

하위능력요소	평가준거
갈등 이해	● 갈등의 원인과 유형을 분석하여 상황에 맞는 해결 관점을 정확히 파악한다. ● 상대방의 입장과 감정을 고려해 중립적인 언어로 의견을 명확히 표현한다. ● 감정을 통제하고 사전 의사소통을 통해 갈등이 확대되지 않도록 예방한다.
갈등 조정	● 협상의 절차를 이해하고 상호 신뢰를 기반으로 의견 차이를 조정한다. ● 윈윈 전략을 이해하고 타협, 조정 및 양보를 통해 합리적인 합의안을 도출한다. ● 협상 결과를 실행 계획에 반영하고 후속 조치를 통해 합의사항을 이행한다.
갈등 해소	● 갈등 조정 후 신뢰를 회복하고 협력 관계를 유지한다. ● 피드백과 긍정적 상호작용을 통해 관계를 재형성하고 재발을 방지한다. ● 사과와 감사의 표현을 통해 감정을 회복하고 장기적 협력 관계를 강화한다.