

취업준비생용 능력중심채용(NCS 기반) 면접도구 안내 가이드북

www.ncs.go.kr



본 가이드북은 능력중심채용(NCS기반) 프로세스 중 면접방법 및 면접도구와 관련하여 취업 준비생들의 이해를 돕기 위해 제작되었으며, 각 기업(기관)별로 면접 시 활용방법은 상이할 수 있으니, 입사지원하는 기업(기관)의 채용공고를 확인하여 취업준비에 활용하시기 바랍니다.
(취업 사교육 등 상업적 활용 금지)

[Part 1] 능력중심 채용(NCS기반) 안내

능력중심 채용이란 무엇인가?

기존 채용과의 차이점

능력중심 채용 준비 방법

[Part 2] 면접전형 및 면접기법 안내

면접 전형 안내

면접 유형 안내

면접 기법 안내

[Part 3] 능력중심 채용(NCS기반)

면접기법 안내

경험면접

상황면접

발표면접

토론면접

국가평생교육진흥원
능력중심 채용
안내 가이드북



[Part 1]

능력중심 채용 (NCS기반) 안내



능력중심 채용(NCS기반) 안내



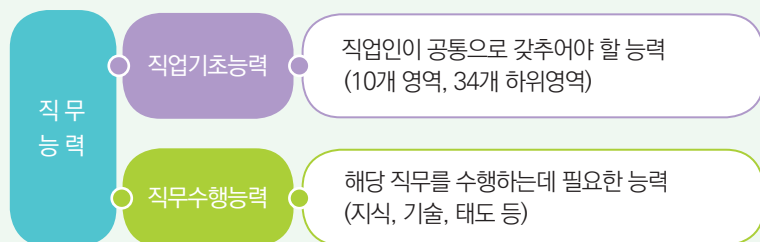
능력중심 채용이란 무엇인가?

채용 대상 직무를 NCS기반으로 분석하고, 그 결과를 바탕으로 해당직무의 상세 내용 및 직무능력 평가기준을 정하여 사전에 명확하게 공지하며, 해당 평가기준을 토대로 인재를 선발하는 채용 방식을 의미합니다.



능력중심 채용에서 능력이란 무엇인가?

일(직무)을 하는데 필요한 요건(지식, 기술, 태도, 자격, 경력, 경험 등)을 “직업기초능력 및 직무수행능력”으로 구분하여 채용 시 평가합니다.



채용 직무별 필요 능력 확인 방법

▶ 직업기초능력 확인 방법

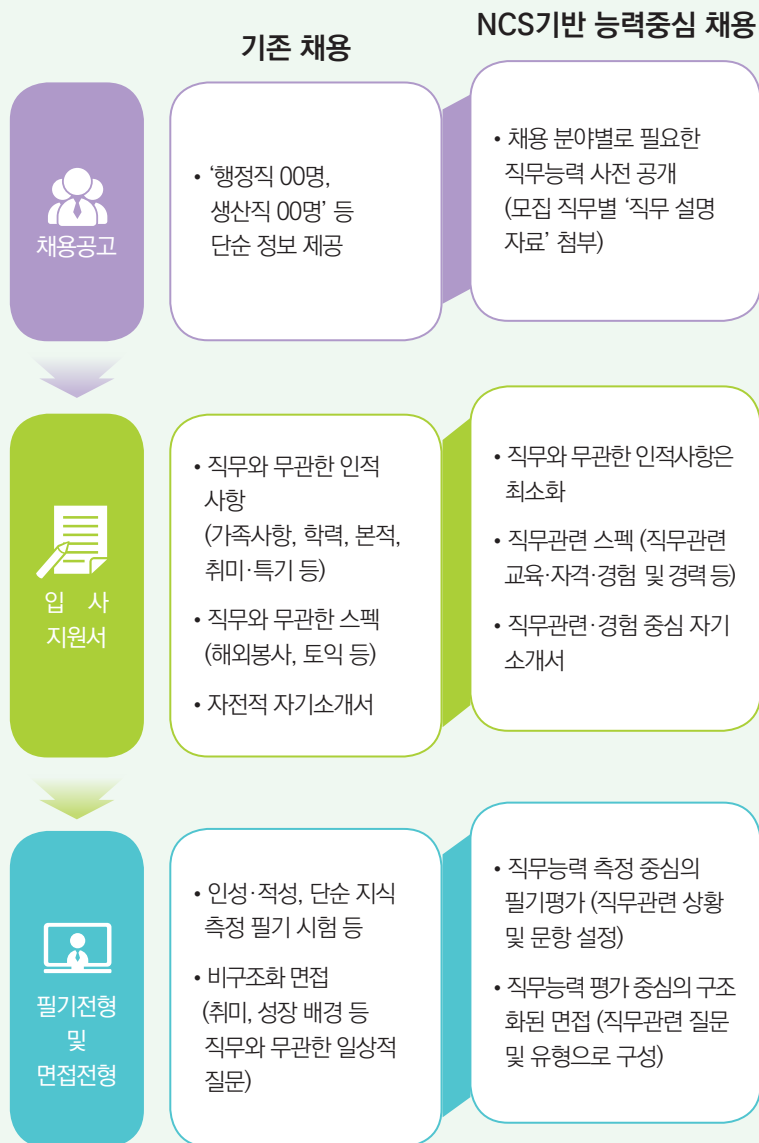
- 모집공고문에 첨부된 '직무기술서'의 직업기초능력 항목 확인
- NCS홈페이지 'NCS학습모듈검색' 메뉴의 직업기초능력 세부 내용 확인
- ※ <http://www.ncs.go.kr/> 참조

▶ 직무수행능력 확인 방법

- 모집공고문에 첨부된 '직무기술서'의 지식/기술/태도 항목 확인
- NCS홈페이지의 'NCS학습모듈 검색' 메뉴에서 직무별 NCS/학습모듈/경력 개발경로 등을 다운로드 하여 세부 내용 확인

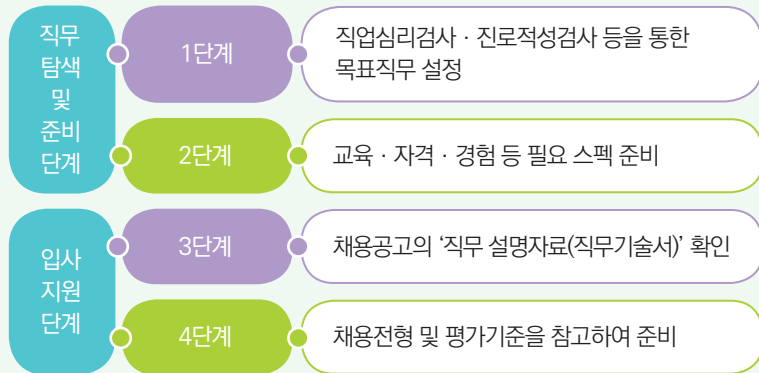


기존 채용과의 차이점은 무엇인가요?

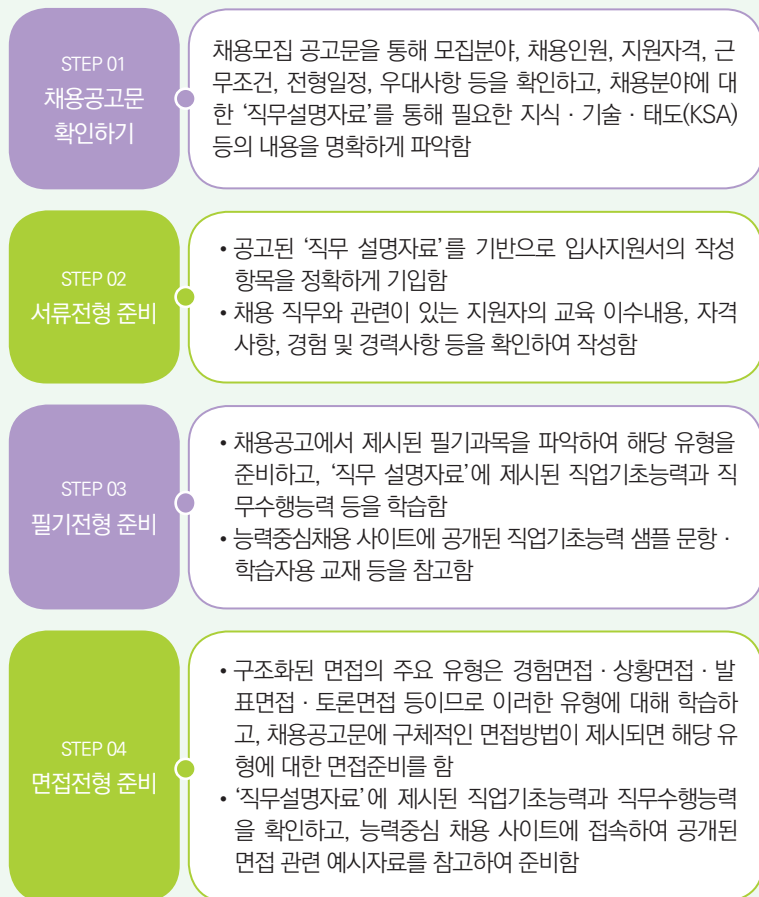




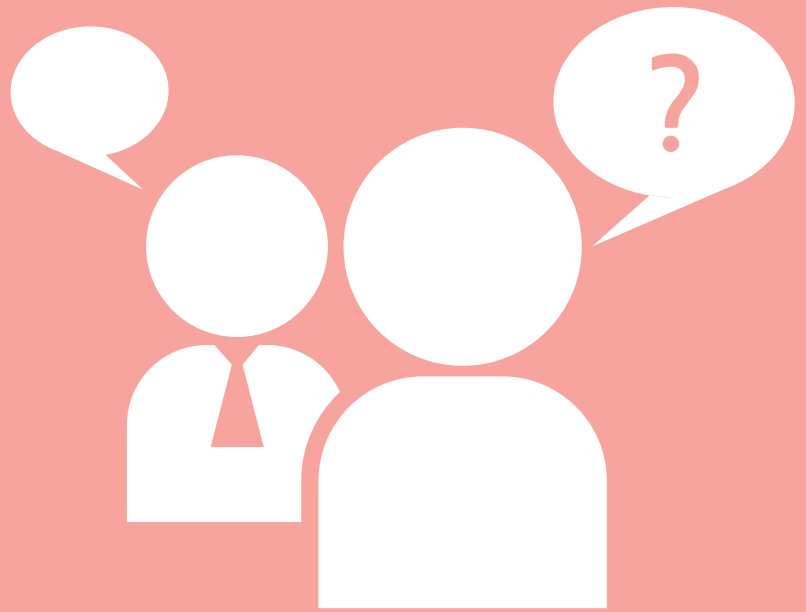
능력중심 채용 준비는 어떻게 해야 할까요?



▶ 입사지원 단계 준비 방법

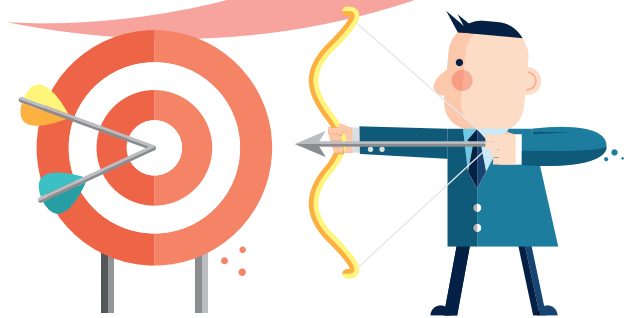


취업준비생
면접준비
안내 가이드북



[Part 2]

면접전형 및 면접기법 안내



면접전형 및 면접기법 안내



면접 전형 안내

면접이란 다양한 면접기법을 활용하여 일을 하는데 필요한 능력(직무역량, 직무지식, 인재상 등)을 지원자가 보유하고 있는지 확인하는 절차입니다.

▶ 면접의 의미

채용 직무수행에 필요한 요건들과 관련하여 지원자에게는, 자신의 환경, 성취, 관심사, 경험 등에 대해 이야기하여 본인이 적합하다는 것을 보여줄 기회를 제공하고, 기업(면접관)은 평가에 필요한 정보를 수집하고 평가하는 것입니다.

- » 지원자의 태도, 적성, 능력에 대한 정보를 심층적으로 파악하기 위한 선발 방법
- » 선발의 최종 의사결정에 주로 사용되는 선발 방법
- » 전세계적으로 선발에서 가장 많이 사용되는 핵심적이고 중요한 방법

▶ 면접의 특징

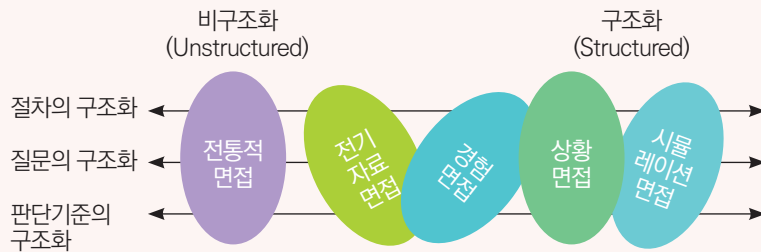
면접은 서류전형이나 인적성검사에서 드러나지 않는 것들을 볼 수 있는 기회를 제공합니다.

- » 직무수행과 관련된 다양한 지원자 행동에 대한 관찰이 가능함
- » 면접관이 알고자 하는 정보를 심층적으로 파악할 수 있음
- » 서류상의 미비한 사항과 의심스러운 부분을 확인할 수 있음
- » 커뮤니케이션, 대인관계행동 등 행동/언어적 정보도 얻을 수 있음



면접 유형 안내

▶ 면접의 유형 - 구조화된 정도에 따른 분류



① 구조화 면접(Structured Interview)이란?

사전에 계획을 세워 질문의 내용과 방법, 지원자의 답변 유형에 따른 추가 질문과 그에 대한 평가 역량이 정해져 있는 면접 방식 (표준화 면접)

- » 표준화된 질문이나 평가요소가 면접 전 확정되며, 지원자는 편성된 조나 면접관에 영향을 받지 않고 동일한 질문과 시간을 부여받을 수 있음
- » 조직 또는 직무별로 주요하게 도출된 역량을 기반으로 평가요소가 구성되어, 조직 또는 직무에서 필요한 역량을 가진 지원자를 선발할 수 있음
- » 표준화된 형식을 사용하는 특성 때문에 비구조화 면접에 비해 신뢰성과 타당성, 객관성이 높음

② 비구조화 면접(Unstructured Interview)이란?

면접 계획을 세울 때 면접 목적만 명시하고 내용이나 방법은 면접관에게 전적으로 일임하는 방식 (비표준화 면접)

- » 표준화된 질문이나 평가요소 없이 면접이 진행되며, 편성된 조나 면접관에 따라 지원자에게 주어지는 질문이나 시간이 다름
- » 면접관의 주관적인 판단에 따라 평가가 이루어져 평가 오류가 빈번히 일어남
- » 상황 대처나 언변이 뛰어난 지원자에게 유리한 면접이 될 수 있음



면접 기법 안내

① 비구조화 면접

A. 전통적 면접

- 방식 : 면접관이 가지고 있는 개인적 면접 노하우나, 관심사에 의해 질문을 실시함
- 판단기준 : 면접관의 개인적 가치관과 경험에 의해 결정됨
- 특징 : 역량과 무관한 질문들이 많고, 지원자에게 주어지는 면접질문, 시간 등이 다를 수 있음

B. 전기자료 면접 (Biographical Interview)

- 방식 : 지원자의 이력서 내용을 중심으로 과거경험, 지원동기, 미래 포부 등을 이야기 하도록 함
- 판단기준 : 해당 역량의 수준, 경험자체의 구체성, 진실성 등
- 특징 : 지원자들의 지원서에 적힌 내용을 토대로 질문을 하므로 지원자별 질문이 달라질 수 있음

C. 압박 면접 (Pressure Interview)

- 방식 : 지원자의 약점을 파고들어 발언의 진위를 검증하고 돌발상황에 대처하는 자질을 평가함
- 판단기준 : 스트레스 내성, 문제해결능력, 위기 대처 능력, 인내심 등
- 특징 : 지원자의 답변에 따라 반박하거나 돌발적인 질문으로 이루어지며 정답이 없는 경우가 많음

D. 무자료 면접 (Blind Interview)

- 방식 : 지원자에 대한 최소한의 정보를 면접 내용만을 통해 지원자를 평가함
- 판단기준 : 지원자의 장점 및 단점, 면접관에 따라 평가요소가 상이
- 특징 : 지원자에 대한 어떠한 편견과 선입견도 배제하여 있는 그대로를 평가하며 이러한 측면에서 공정성이 확보됨
면접관의 면접 스킬에 따라 면접의 효과성이 좌우될 수 있음



면접 기법 안내



② 구조화 면접

A. 경험면접 (Behavioral Event Interview)

- » 방식 : 해당 역량의 발휘가 요구되는 일반적인 상황을 제시하고, 그러한 상황에서 어떻게 행동했었는지(과거경험)를 이야기하도록 함
- » 판단기준 : 해당역량의 수준, 경험자체의 구체성, 진실성 등
- » 특징 : 추상적인 생각이나 의견 제시가 아닌 과거 경험 및 행동 중심의 질의가 이루어지므로 지원자는 사전에 본인의 과거 경험 및 사례를 정리하여 면접에 대비할 수 있음

B. 상황면접 (Situational Interview)

- » 방식 : 직무 수행 시 접할 수 있는 상황들을 제시하고, 그러한 상황에서 어떻게 행동할 것인지(행동의도)를 이야기 하도록 함
- » 판단기준 : 해당상황에 맞는 해당역량의 구체적 행동지표
- » 특징 : 지원자의 가치관, 태도, 사고방식 등의 요소를 평가하는 데 용이함

C. 발표면접 (Presentation)

- » 방식 : 지원자가 특정 주제와 관련된 자료를 검토하고, 그에 대한 자신의 생각을 면접관 앞에서 발표하며, 추가질의 응답이 이루어짐
- » 판단기준 : 지원자의 사고력, 논리력, 문제해결능력 등
- » 특징 : 과제를 부여한 후, 지원자들이 과제를 수행하는 과정과 결과를 관찰/평가함
과제수행의 결과 뿐 아니라, 과제수행 과정에서의 행동을 모두 평가함

D. 토론면접 (Group Discussion)

- » 방식 : 상호갈등적 요소를 가진 과제 또는 공통의 과제를 해결하는 내용의 토론 과제를 제시하고, 그 과정에서의 개인간의 상호작용 행동을 관찰함
- » 판단기준 : 팀워크, 갈등 조정, 의사소통능력 등
- » 특징 : 면접에서 최종안을 도출하는 것도 중요하나 주장의 옳고 그름이 아닌 결론을 도출하는 과정과 말하는 자세 등도 중요함

※ 능력중심 채용에서는 타당도가 높은 구조화 면접을 적용합니다.



면접 기법 안내

E. 역할연기 면접 (Role Play Interview)

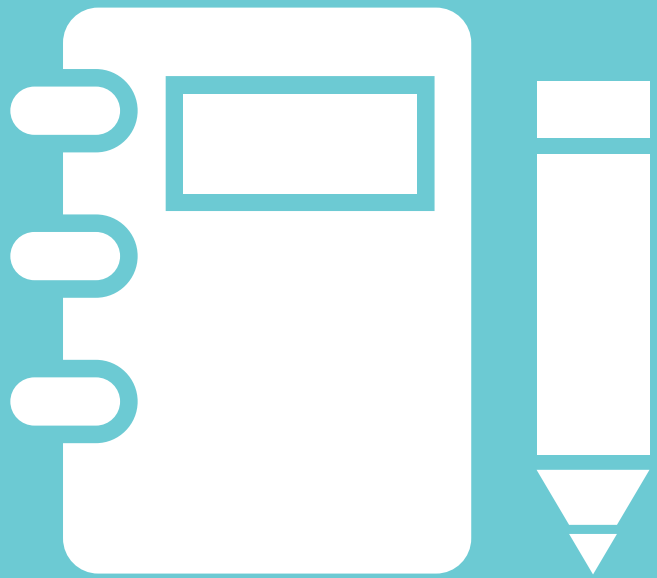
- » 방식 : 기업 내 발생 가능한 상황에서 부딪히게 되는 문제와 역할을 가상적으로 설정하여 특정 역할을 맡은 사람과 상호작용하고 문제를 해결해 나가도록 함
- » 판단기준 : 대처능력, 대인관계능력, 의사소통능력 등
- » 특징 : 실제 상황과 유사한 가상 상황에서의 행동을 관찰함으로써 지원자의 성격이나 대처 행동 등을 관찰할 수 있음

F. 집단 면접 (Group Activity)

- » 방식 : 지원자들이 팀(집단)으로 협력하여 정해진 시간 안에 활동 또는 게임을 하며, 면접관들은 지원자들의 행동을 관찰함
- » 판단기준 : 대인관계능력, 팀워크, 창의성 등
- » 특징 : 기존 면접보다 오랜 시간 관찰을 통해 지원자들의 평소 습관이나 행동들을 관찰하려는데 목적이 있음



취업준비생
모든
안내 가이드북

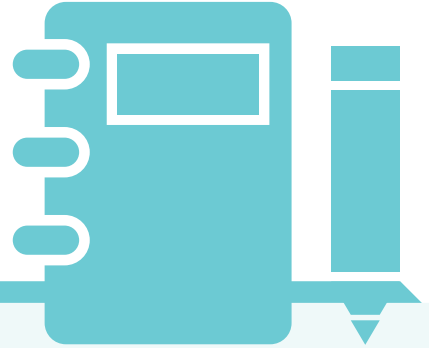


[Part 3]

능력중심 채용(NCS기반) 면접기법 안내

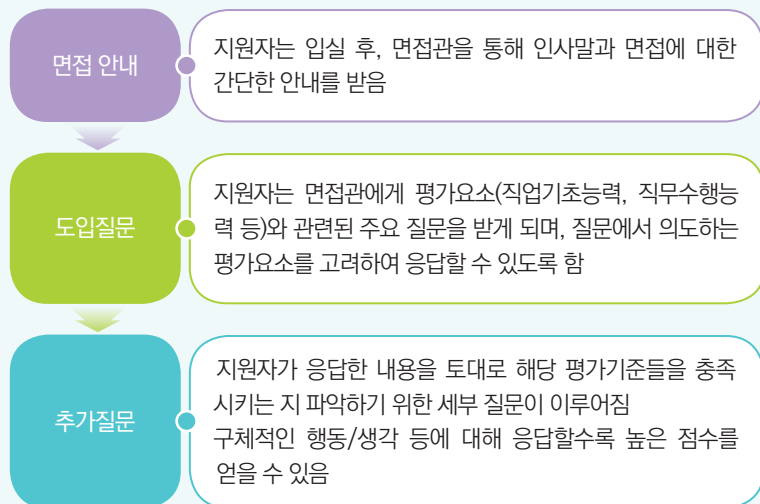


능력중심 채용(NCS기반) 면접기법 안내



경험면접 (Behavioral Event Interview)

▶ 면접 프로세스



▶ 경험면접의 질문 및 평가지

① 질문지

- 도입질문 : 해당 역량이 드러날 수 있도록 구체적인 경험을 이끌어 내기 위해 선행되는 일반적인 질문
- 세부질문 : 해당 역량을 평가하기 위해 구체적인 지원자의 경험을 듣기 위한 질문

② 평가지

- 지원자 정보 확인란 : 지원 분야, 지원자, 면접관 등의 면접 기본 정보를 기재하는 란
- 평가역량 및 정의 : 평가하고자 하는 역량에 대한 이해를 통해 무엇을 평가할 것인가를 제공함
- 평가척도 : 지원자의 경험으로부터 역량의 수준을 점수화하기 위한 기준임
- 관찰기록 / 총평 : 지원자의 응답 내용 및 행동을 관찰 및 기록하여 평가에 대한 근거를 남김



경험면접 (Behavioral Event Interview)

▶ 경험면접의 질문 및 평가지 예시

지원분야	지원자	면접관	(인)
경영자원관리 조직이 보유한 인적자원을 효율적으로 활용하여, 조직 내 유·무형 자산 및 재무자원을 효율적으로 관리한다.			
주질문			
A. 어떤 과제를 처리할 때 기존에 팀이 사용했던 방식의 문제점을 찾아내 이를 보완하여 과제를 더욱 효율적으로 처리했던 경험에 대해 이야기해주시기 바랍니다.			
세부질문			
[상황 및 과제] 사례와 관련해 당시 상황에 대해 이야기해주시기 바랍니다. [역할] 당시 지원자께서 맡았던 역할은 무엇이었습니까? [행동] 말씀하신 사례와 관련해 구성원들의 설득을 이끌어내기 위해 어떤 노력을 하였습니다습니까? [결과] 그래서 결과는 어땠습니까?			
기대행동		평점	
업무진행에 있어 한정된 자원을 효율적으로 활용한다.		①-②-③-④-⑤	
구성원들의 능력과 성향을 파악해 효율적으로 업무를 배분한다.		①-②-③-④-⑤	
효과적 인적/물적 자원관리를 통해 맡은 일을 무리없이 잘 마무리한다.		①-②-③-④-⑤	

척도해설

1 : 행동증거가 거의 드러나지 않음	2 : 행동증거가 미약하게 드러남	3 : 행동증거가 어느 정도 드러남	4 : 행동증거가 명확하게 드러남	5 : 뛰어난 수준의 행동증거가 드러남
----------------------	--------------------	---------------------	--------------------	-----------------------

관찰기록 :

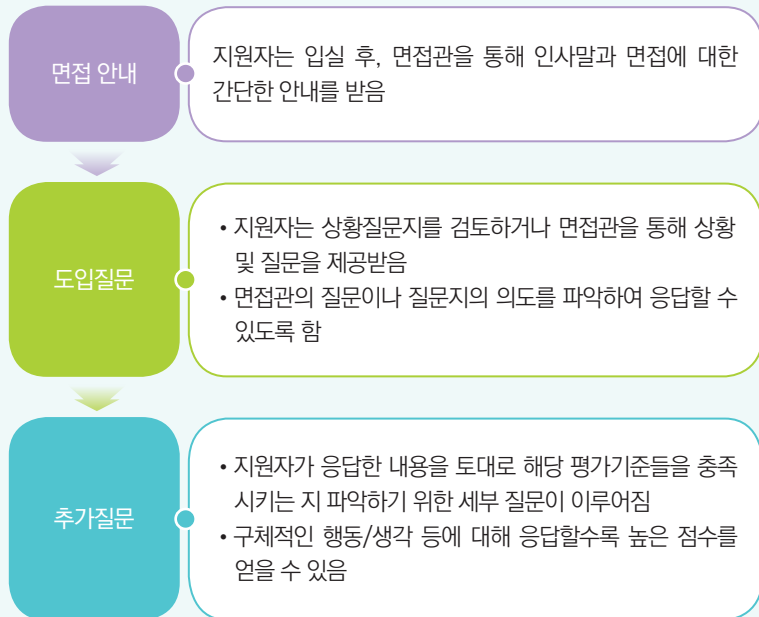
총평 :

※ 실제 적용되는 평가지는 기업/기관마다 다릅니다.



상황면접 (Situational Interview)

▶ 면접 프로세스



▶ 상황면접의 질문 및 평가지

① 질문지

- 도입질문 : 면접 질문의 주요한 상황으로 지원자에게 제공되어 검토할 수 있도록 하거나 면접관이 직접적으로 제시함
- 세부질문 : 해당 역량을 평가하기 위해 지원자의 상황인식, 판단, 결과, 대응책에 대한 의견(행동의도)을 듣기 위한 질문

② 평가지

- 지원자 정보 확인란 : 지원 분야, 지원자, 면접관 등의 면접 기본 정보를 기재하는 란
- 평가역량 및 정의 : 평가하고자 하는 역량에 대한 이해를 통해 무엇을 평가할 것인가를 제공함
- 평가척도 : 지원자의 응답으로부터 역량의 수준을 점수화하기 위한 기준임
- 관찰기록 / 총평 : 지원자의 응답 내용 및 행동을 관찰 및 기록하여 평가에 대한 근거를 남김



상황면접 (Situational Interview)

▶ 상황면접의 질문 및 평가지 예시

지원분야	지원자	면접관	(인)
유관부서협업 타부서의 업무협조요청 등에 적극적으로 협력하고 갈등 상황이 발생하지 않도록 이해관계를 조율하며 관련부서의 협업을 효과적으로 이끌어 낸다.			
주질문			
당신은 생산관리팀의 팀원으로, 생산팀이 기한에 맞춰 효율적으로 제품을 생산할 수 있도록 관리하는 역할을 맡고 있습니다. 3개월 뒤에 제품A를 정상적으로 출시하기 위해 생산팀의 생산 계획을 수립한 상황입니다. 그러나 원가가 곧 실적으로 이어지는 구매팀에서는 최대한 원가를 줄여 전반적 단가를 낮추려고 원가절감을 위한 제안을 하였으나, 연구개발팀에서는 구매팀이 제안한 방식으로 제품을 생산할 경우 대부분 이 구매팀의 실적으로 산정될 것이므로 제대로 확인도 해보지 않은 채 적합하지 않은 방식이라고 판단하고 있습니다. 당신은 어떻게 하겠습니까?			
세부질문			
[상황 및 과제] 이 상황의 핵심적인 이슈는 무엇이라고 생각합니까? [역할] 당신의 역할을 더 잘 수행하기 위해서는 어떤 점을 고려해야 하겠습니까? 왜 그렇게 생각합니까? [행동] 당면한 과제를 해결하기 위해서 구체적으로 어떤 조치를 취하겠습니까? 그 이유는 무엇입니까? [결과] 그 결과는 어떻게 될 것이라고 생각합니까? 그 이유는 무엇입니까?			
기대행동		평점	
유관부서와의 관계, 유관부서들의 이해관계를 명확하게 인식하고 있다.		①-②-③-④-⑤	
유관부서와의 발생가능한 갈등요인을 적절하게 설명하고 있다.		①-②-③-④-⑤	
유관부서와의 협력관계를 유지하기 위한 적극적인 노력을 기울인다.		①-②-③-④-⑤	

척도해설

1 : 행동증거가 거의 드러나지 않음	2 : 행동증거가 미약하게 드러남	3 : 행동증거가 어느 정도 드러남	4 : 행동증거가 명확하게 드러남	5 : 뛰어난 수준의 행동증거가 드러남
----------------------	--------------------	---------------------	--------------------	-----------------------

관찰기록 :

총평 :

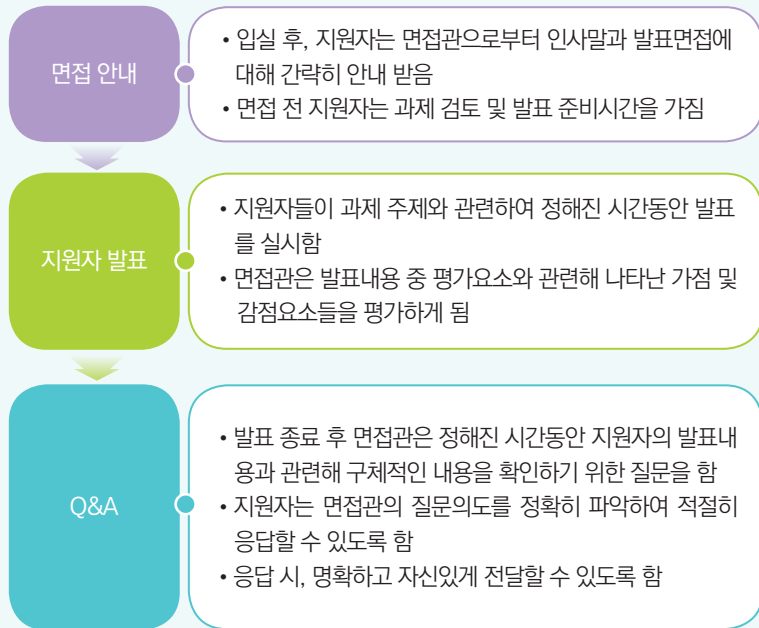


※ 실제 적용되는 평가지는 기업/기관마다 다릅니다.

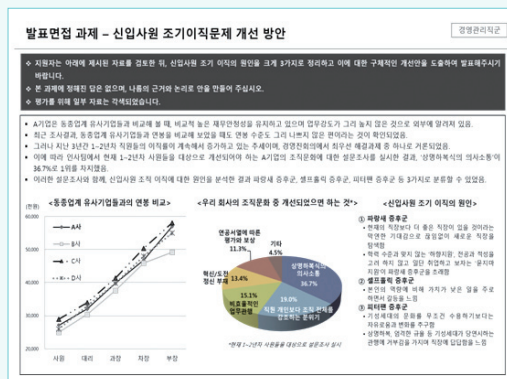


발표면접 (Presentation)

▶ 면접 프로세스



▶ 발표면접 과제 예시



▶ 발표면접 과제 및 평가지

① 과제

- 과제안내문 : 과제 및 면접에 대한 안내 자료
- 과제 상황 : 제시된 주제 및 문제와 관련된 상황임
구체적인 과제의 맥락을 파악한 후, 과제를 검토할 수 있도록 함
- 과제 자료 : 제시된 주제 및 문제와 관련된 신문기사, 그래프 등이 제시됨
지원자는 자료를 검토하고 활용하여 주어진 문제를 해결 또는 대안을 선택해야 함

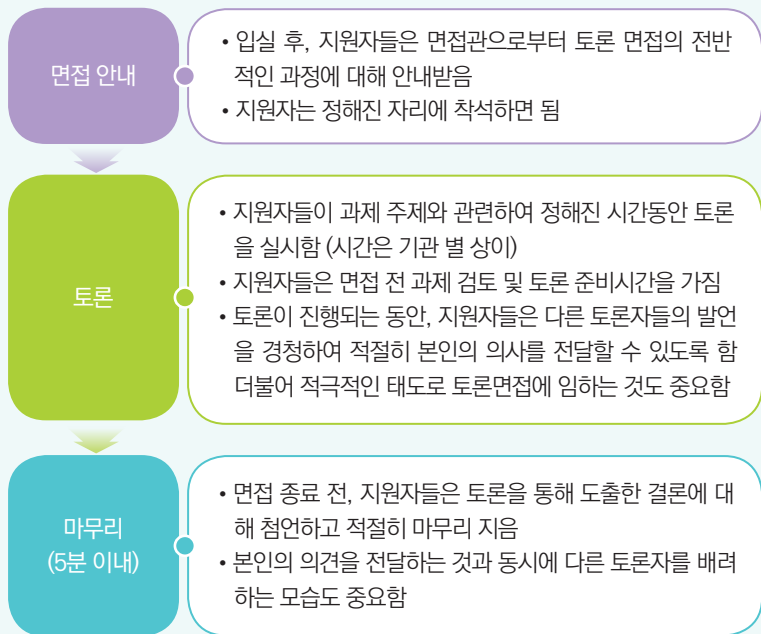
② 평가지

- 지원자 정보 확인란 : 지원 분야, 지원자, 면접관 등의 면접 기본 정보를 기재하는 란
- 평가역량 및 정의 : 평가하고자 하는 역량에 대한 이해를 통해 무엇을 평가할 것인가를 제공함
- 평가척도 : 지원자의 응답으로부터 역량의 수준을 점수화하기 위한 기준임
- 관찰기록 / 총평 : 지원자의 응답 내용 및 행동을 관찰 및 기록하여 평가에 대한 근거를 남김



토론면접 (Group Discussion)

▶ 면접 프로세스



▶ 토론면접 과제 예시

토론면접 과제 - Workshop 장소 선정

기업공통

• 직원들은 일하는 데 필요한 효율적인 팀, 조 구성원들과 합작하여 내선 워크숍 장소로 적합한 곳을 후보지를 중에서 선택하고 그 이유를 밝히며, 제시하십시오.

• 지원자들은 자신의 아이디어가 반영될 수 있도록 노력하는 것 뿐만 아니라, 합리적인 토론을 통해 결정을 내리기 위해 다른 지원자들과 적극적으로 협조하고 의견을 조율해 나가야 합니다.

• 평가를 위해 일부 자료는 제공됩니다.

• 4시간 동안 받은 모든 장소로 워크숍을 다녀왔으나 내선부터는 다른 곳으로 갈 예정임.

• 장소선정은 직원들의 의견을 반영하여 직원들도 즐겁고 만족할 만한 장소를 선정하고자 함.

※ 4시간 워크숍 시행목적 (주요2일 달성)

1. 회사 내의 다양한 문제를 통한 조직문화 강화
2. 직원 구성원 간의 협력·협조·협력 강화
3. 개인과 조직의 발전을 위한 구성원들의 동기부여

워크숍의 목적

기업에서 실시하는 워크숍은 기업인력, 직원, 또는 문제해결을 위하여 회사업무와 관련된 전문적인 기술이나 아이디어를 직원들과 함께 공유하여 검토하는 회의 형식의 행사임. 워크숍 진행을 통해 구성원들은 자신의 생각을 표현할 기회를 제공 받게 되며 직원 역량 배양으로 인한 조직문화의 강화에 도움이 됨.

워크숍의 목적

1. 직원들의 아이디어나 의견들을 모아 구체적인 결과를 도출
2. 기업 구성원으로서 서로 단합과 친목을 도모
3. 구성원들의 적극적인 활동을 통한 아이디어를 도출
4. 조직 내에서의 소속감을 증진시켜 직원들의 업무에 몰입을 유도
5. 새로운 기술이나 신제품에 대한 소개·연락대기 등

워크숍의 효과

1. 조직 내 문화와 스타일, 태도 및 직원들의 동기부여
2. 조직의 목표달성을 위한 도전성과 열정의 향상
3. 자기 주도적인 자각 및 학습을 통한 능력 향상
4. 구성원들 속에서 참여를 통한 조직력 강화

기업공통

1. 직원 워크숍 만족도 조사결과(기업 50여명 대상)

1) 워크숍에서 유익했던 점

- 직원 워크숍에서 가장 유익하고 인상 깊었던 시간은 조별토론 시간인 것으로 나타났다.
- 향후 다양한 전문적인 강연을 배정함으로써 팀워크를 강화할 수 있도록 노력할 필요가 있음.

2) 향후 워크숍 진행 시 배려할 점

- 가장 많은 응답자(64%)가 향후 워크숍 때에도 세션·워크숍을 희망함.
- 향후 워크숍에는 보다 다양한 세션 활동 및 체험활동을 진행할 필요가 있음.

▶ 토론면접 과제 및 평가지

① 과제

- 과제안내문 : 과제 및 면접에 대한 안내 자료
- 과제 상황 : 제시된 주제 및 문제와 관련된 상황임
- 구체적인 과제의 맥락을 파악한 후, 과제를 검토할 수 있도록 함
- 과제 자료 : 제시된 주제 및 문제와 관련된 신문기사, 그래프 등이 제시됨
- 지원자는 자료를 검토하고 활용하여 주어진 문제를 해결 또는 대안을 선택해 다른 지원자들과 토론해야 함

② 평가지

- 지원자 정보 확인란 : 지원 분야, 지원자, 면접관 등의 면접 기본 정보를 기재하는 란
- 평가역량 및 정의 : 평가하고자 하는 역량에 대한 이해를 통해 무엇을 평가할 것인가를 제공함
- 평가척도 : 지원자의 응답으로부터 역량의 수준을 점수화하기 위한 기준임
- 관찰기록 / 총평 : 지원자의 응답 내용 및 행동을 관찰 및 기록하여 평가에 대한 근거를 남김



취업준비생용 능력중심채용(NCS 기반)
면접도구 안내 가이드북
www.ncs.go.kr