

NCS 체계					내용	과목
대분류	중분류	소분류	세분류	능력단위		
02.경영·회계·사무	01.기획사무	01.경영기획	01.경영기획	02.경영방침수립	CS관리개념과 비전수립	CS 개론
	04.생산·품질관리	02.품질관리	01.QM/QC관리	03.서비스품질관리 10.품질보증체계확립		
02.경영·회계·사무	01.기획사무	01.경영기획	01.경영기획	02.경영방침수립	CS경영의 핵심가치	
	04.생산·품질관리	02.품질관리	01.QM/QC관리	13.품질경영혁신활동		
02.경영·회계·사무	01.기획사무	01.경영기획	01.경영기획	01.사업환경분석	고객행동이해	
10.영업판매	03.판매	02.일반판매	01.매장판매	12.매장판매상담		
02.경영·회계·사무	01.기획사무	01.경영기획	03.마케팅	10.고객관계관리	고객관계관리	
10.영업판매	03.판매	01.e-비즈니스	01.e-비즈니스	02.전자상거래		
02.경영·회계·사무	01.기획사무	03.마케팅	02.고객관리	04.고객관계관리		
04.교육·자연·사회 과학	03.직업교육	01.직업교육	01.경력지도	16.리더십개발	서비스 리더십 개발	
				15.경력코칭		
02.경영·회계·사무	04.생산·품질관리	02. 품질관리	01.QM/QC관리	4.사내 표준화	서비스 표준화 설계	CS 전략
	01. 기획사무	03. 마케팅	01.마케팅전략기획	15.현장품질관리	서비스현장품질관리	
				08.마케팅믹스전략 수립	서비스마케팅전략	
				09.마케팅환경분석		
				16.STP전략수립		
	17.마케팅믹스전략 수립					
	04.생산·품질관리	02. 품질관리	01.QM/QC관리	03.서비스품질관리	서비스 품질관리	
	02. 총무·인사	02. 인사·조직	01.인사	11.조직문화관리	CS품질평가와 신뢰성관리	
	01. 기획사무	03. 마케팅	03.통계조사	01.통계조사계획		
				02.표본설계 03.설문설계 17.인터뷰 정성조사		
04.생산·품질관리	02. 품질관리	01.QM/QC관리	13.품질경영혁신활동 14.지속적개선활동			
04.생산·품질관리	02. 품질관리	01.QM/QC관리	01. 품질전략수립	CS품질전략수립		
01. 기획사무	03. 마케팅	02.고객관리	11.고객데이터분석	품질경영혁신활동		
			01. 경영기획		10.고객관계관리	
			03. 마케팅		1. 상품구성기획 4. 판매촉진관리 6. 고객관리	
04.생산·품질관리	02. 품질관리	01.QM/QC관리	13.품질경영혁신활동			
10.영업판매	03.판매	02.일반판매	01.매장판매	13.전화고객상담	전화고객상담	고객 관리 실무
10.영업판매	03.판매	01.e-비즈니스	01.통신판매	03.통신판매 전략수립 04.통신판매 조직운영관리 05.통신판매 성과관리 06.통신판매 고객관계관리 07.통신판매 운영관리 08.인·아웃바운드 판매 채널관리		

				10.통신판매 고객상담		
02.경영·회계·사무 10.영업판매	02.총무인사 02.일반판매	03.일반사무 01.매장판매	01.비서 11.매장영업전 판매지원점검	05.고객응대업무	고객응대업무	
02.경영·회계·사무	02.총무·인사	03.일반사무	01.비서	08.회의의전관리	회의의전관리	
12.이용·숙박·여행· 오락·스포츠	03.관광·레저	03.컨벤션	01.회의기획 02.전시기획	12.의전·수송·관광·식음료 관리		
10.영업판매	03.판매	02.일반판매	01.매장판매	15.고객요구관리	소비자기본법	
20.정보통신	01.정보기술	06.정보보호	07.개인정보보호	01.개인정보보호법령·정책 분석 02.개인정보보호 기획 04.개인정보 위험관리 05.개인정보보호 운영	개인정보보호법	
02.경영·회계·사무	02.총무·인사	02.인사·조직	01.인사 01.비서	07.교육훈련운영 06.보고업무	교육훈련기획운영	

NCS 체계					내용	과목
대분류	중분류	소분류	세분류	능력단위		
04.교육·자연· 사회과학	03.직업교육	01.직업교육	02.기업교육	05.교수활동 수행	주제 관련 학습 필요점	교수 계획 수립
					성인학습자 특성	
					교수활동 전략 수립방법	
					교수활동계획 수립방법	
					교수계획서 구성요소	
					컨텐츠 수집방법	교수 설계
					컨텐츠 선정기준	
					교육내용 구조화방법	
					교수기법의 종류와 용도	
					교수활동 구상방법	
					교안 작성방법	
					교재 집필지침	
					학습보조자료 개발지침	
					슬라이드 쇼 자료 개발지침	
					주제 관련 지식	
					교수기법	
					퍼실리테이팅 기법	
					교수활동 방법	
					돌발 학습상황 처리방법	
교수활동 연습방법						
SPOT(스팟) 아이템						
교수활동 분석·평가방법						