



장애인일자리사업

내가
만드는
행복일터

—발달장애인교재—
가이드북



가이드북 사용방법 안내

본 가이드북은 사업수행기관 담당자들이 발달장애인 참여자의 교육진행 시 도움을 주고자 제작하였습니다.

◎ 발달장애인은 대상으로 「내가 만드는 행복일터」 교육 시 본 안내서를 참고하여 진행하시기 바랍니다.

◎ 「내가 만드는 행복일터」의 모든 과정을 교육하기 보다는 사업수행기관 및 배치기관의 상황에 맞게 필요한 부분만 발췌하여 사용하시면 더 효율적입니다.

◎ 본 안내서 외에 한국장애인개발원 홈페이지 및 전산시스템 자료실에서 장애인일자리사업 안내 동영상, 직무동영상 등을 활용하여 진행해주시기 바랍니다.

◎ 교육진행시 실습과 체험위주로 진행하시기 바랍니다.

목차

1. 장애인일자리사업

1-1. 사업의 종류 및 내용 알아보기

1-2. 하는 일 알아보기

2. 직장인 기본자세

2-1. 직장예절 알아보기

2-2. 문제상황 해결해보기

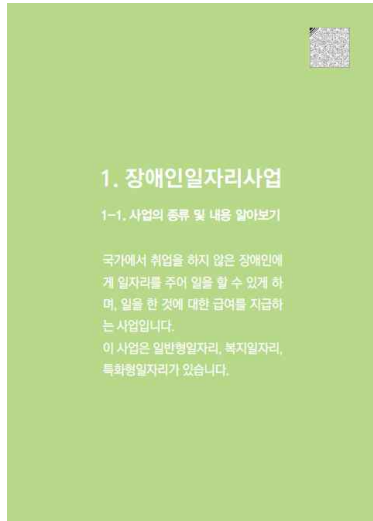


1. 장애인일자리사업

1-1. 사업의 종류 및 내용 알아보기

국가에서 취업을 하지 않은 장애인에게 일자리를 주어 일을 할 수 있게 하며, 일을 한 것에 대한 급여를 지급하는 사업입니다.

이 사업은 일반형일자리, 복지일자리, 특화형일자리가 있습니다.



■ 도입

참여자들과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해 주시면 좋습니다.

■ 전개

- 1. 재정지원일자리사업에 대해 알아봅니다.
tip 재정지원일자리란 정부에서 취업에 어려움을 겪고 있는 실업자(청년, 장애인, 여성, 노인, 저소득층 등)를 대상으로 공공의 영역에서 일을 할 수 있는 기회를 제공하고 급여를 지급하는 형태의 일자리로 장애인일자리사업, 공공근로, 노인일자리, 자활사업 등이 있음.
- 2. 장애인일자리사업의 참여를 위한 기본 조건을 알아봅니다.
tip 일자리 유형마다 조금씩 참여 대상이 다르지만 장애인일자리사업에 참여하기 위해서는 2가지는 꼭 필요한 조건임.
 - 장애인복지법상 등록장애인
 - 미취업자
- 3. 장애인일자리사업의 유형을 알아봅니다.
tip 장애인일자리사업은 크게는 3가지 유형이 있고 세부적으로는 5가지 유형이 있음. 교재 뒷부분에 구체적으로 나올 내용으로 사업유형만 안내해도 무방함.
 - 일반형일자리
 - 복지일자리(참여형 / 특수교육-복지연계형)
 - 특화형일자리(시각장애인안마사파견사업 / 발달장애인요양보호사보조일자리)

■ 마무리


전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달

- 장애인일자리사업은 일을 하고 있지 않은 장애인만 참여 가능합니다.

1

장애인일자리사업



만 18세이상
현재 일을 하고
있지 않은 장애인이
참여하는 일자리

일반형 일자리

- 일하는 기간 : 2015년 1월 1일 ~ 2015년 12월 31일
- 일하는 요일 : 월 ~ 금요일(주 5일)
- 일하는 시간 : 아침 9시 ~ 저녁 6시 (하루 8시간)
- 한 달 급여 : 1,167,000원
* 한 달 급여에서 고용보험, 국민연금, 건강보험 본인부담금을 빼고 받음
- 일하는 곳 : 주민자치센터, 장애인복지관 등

- 도입

참여자와 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.

담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해주시면 좋습니다.
- 전개

2015 장애인일자리사업 안내를 위해 제작된 동영상을 한국장애인개발원홈페이지 자료실 및 전산시스템 자료실에 다운받아 활용할 수 있습니다.

1. 일반형일자리 참여 대상을 알아봅니다.

tip

일반형일자리에는 만 18세 이상이고, 현재 일을 하고 있지 않아야 하며, 장애인복지법상 등록장애인만 참여가 가능함.

2. 일반형일자리 참여자의 참여기간을 알아봅니다.

tip

장애인일자리사업은 단년도 사업으로 매년 12월에 참여자를 모집하여 익년도 1월 1일부터 12월 31일까지 일을 함.

3. 일반형일자리 참여자의 일하는 시간 및 요일을 알아봅니다.

tip

일반형일자리는 월요일 ~ 금요일까지 주5일 동안, 아침 9시부터 저녁6시까지 점심시간을 제외한 8시간을 일함.(지역 및 근무특성에 따라 근로일 변경가능함)

4. 일반형일자리 참여자의 한 달 급여를 알아봅니다.

tip

일반형일자리 참여자는 한 달에 1,167,000원의 급여를 일자리 참여 후 다음달에 5일 전에 받음.
 - 단, 결근을 하게 되면 결근한 날과 그 주의 주휴수당을 제외하고 받게 됨.
 - 급여는 고용보험, 국민연금, 건강보험의 본인부담금을 제외하고 받음.

5. 일반형일자리 참여자가 일하는 곳을 알아봅니다.


tip

일반형일자리 참여자는 대부분 주민자치센터에서 일을 하고 있음. 그 외 장애인복지관, 도서관, 공공기관 등에서 일함.

■ 마무리

전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.

1-1. 사업의 종류 및 내용 알려주기




만 18세이상
현재 일을 하고
있지 않은 장애인이
참여하는 일자리

복지일자리(참여형)

- 일하는 기간 : 2015년 1월 1일 ~ 2015년 12월 31일
- 일하는 시간 : 일주일에 14시간 이내
단, 한 달에 56시간을 넘지 않도록 함
- 한 달 급여 : 313,000원
* 한 달 급여에서 고용보험 본인부담금을 빼고 받음
- 일하는 곳 : 구청, 도서관, 장애인복지관, 학교, 어린이집, 병원, 은행, 리조트, 요양원 등

1 장애인일자리사업



특수교육기관
고등학교 3학년과
전공과 재학생이
참여하는 일자리

복지일자리(특수교육-복지연계형)

- 일하는 기간 : 2015년 1월 1일 ~ 2015년 12월 31일
- 일하는 시간 : 일주일에 14시간 이내
단, 한 달에 56시간을 넘지 않도록 함
- 한 달 급여 : 313,000원
- 일하는 곳 : 구청, 도서관, 장애인복지관, 학교, 어린이집, 병원, 은행, 리조트, 요양원 등

■ 도입
참여자과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명 해주시면 좋습니다.


■ 전개
2015 장애인일자리사업 안내를 위해 제작된 동영상을 한국장애인개발원홈페이지 자료실 및 전산시스템 자료실에 다운받아 활용할 수 있습니다.

1. 복지일자리의 2가지 유형을 알아봅니다.
tip 복지일자리는 만18세이상의 성인이 참여 가능한 참여형일자리와 특수교육기관 고등학교 3학년과 전공과 재학생이 참여 가능한 특수교육-복지연계형 2가지 유형이 있음.
2. 복지일자리 참여형과 특수교육-복지연계형의 참여 대상을 알아봅니다.
tip 참여형은 만 18세이상이고, 현재 일을 하고 있지 않아야 하며, 장애인복지법상 등록장애인만 참여가 가능함.
특수교육-복지연계형은 특수교육기관의 고등학교 3학년이거나 전공과 학생이어야 하며, 일을하고 있지 않고, 장애인복지법상 등록장애인이거나 특수교육대상자이어야 가능함.
3. 복지일자리 참여자의 참여기간을 알아봅니다.
tip 장애인일자리사업은 단년도 사업으로 매년 12월에 참여자를 모집하여 익년도 1월 1일부터 12월 31일까지 일을 함.
4. 복지일자리 참여자의 일하는 시간 및 요일을 알아봅니다.
tip 복지일자리 참여자는 주 14시간 이내로 일을 하고 월 56시간을 넘지 않도록 한다.
즉, 월 56시간을 넘지 않는 범위에서 하루3~4시간, 주3~4일 근무하게 됨.
5. 복지일자리 참여자의 한 달 급여를 알아봅니다.
tip 복지일자리 참여자는 313,000원의 급여를 일자리 참여 후 만근하였을 때 다음 달 5일 전에 받음.
- 단, 결근을 하게 되면 근무한 시간에 시간당 단가를 곱하여 지급함(근무시간×시간당단가)
6. 복지일자리 참여자가 일하는 곳을 알아봅니다.
tip 복지일자리 참여자는 구청, 도서관, 장애인복지관, 학교, 어린이집, 병원, 은행, 리조트, 요양원 등에서 일을 하고 있음.

■ 마무리
전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달
● 복지일자리는 참여대상에 따라 참여형과 특수교육-복지연계형으로 나뉩니다.

1-1. 사업의 종류 및 내용 알아보기



만 18세 이상의
안마사 자격을 가진
시각장애인이
참여하는 일자리

시각장애인 안마사 파견사업

- 일하는 기간 : 2015년 1월 1일 ~ 2015년 12월 31일
- 일하는 요일 : 월 ~ 금요일(주 5일)
- 일하는 시간 : 아침 8시 ~ 오후 1시 또는 오후 1시 ~ 저녁 6시(하루 5시간)
- 한 달 급여 : 1,000,000원
* 한 달 급여에서 고용보험, 국민연금, 건강보험 본인부담금을 빼고 받음
- 일하는 곳 : 노인복지관, 경로당 등

■ 도입

참여자들과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해 주시면 좋습니다.

■ 전개

2015 장애인일자리사업 안내를 위해 제작된 동영상은 한국장애인개발원 홈페이지 자료실 및 전산시스템 자료실에 다운받아 활용할 수 있습니다.

1. 시각장애인안마사파견사업 참여 대상을 알아봅니다.

tip 시각장애인안마사파견사업에는 만 18세이상이고, 현재 일을 하고 있지 않아야 하며, 장애인복지법상 등록 시각장애인 중 「의료법」 제82조 및 「안마사에 관한 규칙」 제3조에 의거한 안마사 자격인증을 받은자만 가능함.

2. 시각장애인안마사파견사업 참여자의 참여기간을 알아봅니다.

tip 장애인일자리사업은 단년도 사업으로 매년 12월에 참여자를 모집하여 익년도 1월 1일부터 12월 31일까지 일을 함.

3. 시각장애인안마사파견사업 참여자의 일하는 시간 및 요일을 알아봅니다.

tip 시각장애인안마사파견사업은 월요일 ~ 금요일까지 주5일 동안, 8시~13시 또는 13시~18시로 5시간을 일함.(휴게 및 이동시간이 포함되어 있으며 최대 4시간 안마서비스 제공)

4. 시각장애인안마사파견사업 참여자의 한 달 급여를 알아봅니다.

tip 시각장애인안마사파견사업 참여자는 한 달에 1,000,000원의 급여를 일자리 참여 후 다음달에 5일 전에 받음.
- 단, 결근을 하게 되면 결근한 날과 그 주의 주휴수당을 제외하고 받게 됨.
- 급여는 고용보험, 국민연금, 건강보험의 본인부담금을 제외하고 받음.

5. 시각장애인안마사파견사업 참여자가 일하는 곳을 알아봅니다.

tip 시각장애인안마사파견사업 참여자는 노인복지관, 경로당을 이용하는 어르신에게 안마서비스를 제공함.

■ 마무리


전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달

• 시각장애인안마사파견사업 참여자는 꼭 「의료법」 제82조 및 「안마사에 관한 규칙」 제3조에 의거한 안마사 자격인증을 받은 시각장애인만 가능합니다.

1

장애인일자리사업



만 18세이상
현재 일을 하고
있지 않은
지적장애인과
자폐성장장애인이
참여하는 일자리

발달장애인 요양보호사 보조일자리

- 일하는 기간 : 2015년 1월 1일 ~ 2015년 12월 31일
- 일하는 요일 : 월 ~ 금요일(주 5일)
- 일하는 시간 : 하루 5시간
- 한 달 급여 : 731,000원
* 한 달 급여에서 고용보험, 국민연금, 건강보험 본인부담금을 빼고 받음
- 일하는 곳 : 노인요양시설, 노인복지시설

■ 도입

참여자들과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해주시면 좋습니다.

■ 전개

2015 장애인일자리사업 안내를 위해 제작된 동영상은 한국장애인개발원홈페이지 자료실 및 전산시스템 자료실에 다운받아 활용할 수 있습니다.

1. 발달장애인요양보호사보조일자리 참여 대상을 알아봅니다.

tip 발달장애인요양보호사보조일자리사업에는 만 18세이상이고, 현재 일을 하고 있지 않아야 하며, 장애인복지법상 등록 지적장애인과 자폐성장장애인만 참여 가능함.

2. 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자의 참여기간을 알아봅니다.

tip 장애인일자리사업은 단년도 사업으로 매년 12월에 참여자를 모집하여 익년도 1월 1일부터 12월 31일까지 일을 함.

3. 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자의 일하는 시간 및 요일을 알아봅니다.

tip 발달장애인요양보호사보조일자리는 월요일 ~ 금요일까지 주5일 동안, 하루에 5시간을 일함.

4. 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자의 한 달 급여를 알아봅니다.

tip 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자는 한 달에 731,000원의 급여를 일자리 참여 후 다음달에 5일 전에 받음.

- 단, 결근을 하게 되면 결근한 날과 그 주의 주휴수당을 제외하고 받게 됨.
- 급여는 고용보험, 국민연금, 건강보험의 본인부담금을 제외하고 받음.

5. 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자가 일하는 곳을 알아봅니다.

tip 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자는 노인요양시설, 노인복지시설 등에서 요양보호사의 전반적인 업무를 지원함.

■ 마무리

전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달

● 발달장애인요양보호사보조일자리는 지적장애인과 자폐성장장애인만 참여 가능합니다.




1. 장애인일자리사업

1-2. 하는 일 알아보기



1

장애인일자리사업



일반형일자리
참여자가 하는 일

일반형일자리 참여자는 주로 사무실에서 일을 하는 공무원이나 사회복지사를 도와주는 일을 합니다.
복사, 팩스발송, 우편물직접, 은행업무, 컴퓨터를 활용한 문서 작성 등의 일을 합니다.

● 행정도우미

: 주민자치센터에서 공무원들을 도와주는 일을 합니다.

● 전담지원 행정도우미

: 시청, 군청, 구청에서 장애인일자리사업 담당공무원들을 도와주는 일을 합니다.

● 복지서비스 지원요원

: 장애인복지관, 장애인단체, 중증장애인생산품 생산시설 등에서 사회복지사를 도와주는 일을 합니다.

12

■ 도입

참여자들과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해주시면 좋습니다.

■ 전개

1. 일반형일자리 참여자가 하는 일을 알아봅니다.

tip 일반형일자리 참여자는 주로 사무보조 업무로 문서를 복사하거나 파쇄하는 등의 일, 팩스를 보내거나 들어온 팩스를 확인하는 일, 우체부가 가져온 우편물을 부서별 또는 개인별로 분류하는 일, 우편물을 발송하는 일, 통장정리 등의 일, 컴퓨터를 활용하여 문서를 작성하거나 자료를 찾는 등의 일을 함.
또한, 복지일자리 직무 중에서 하루 8시간, 주5일 일이 가능한 도서관사서보조, 급식보조 등의 직무도 일반형일자리로 참여 가능함

2. 일반형일자리 참여자의 직무유형에 대해 알아봅니다.

tip 일반형일자리 참여자가 일하게 되는 직무유형은 일하는 곳과 하는 일에 따라 3가지로 나뉨.

- 행정도우미 : 읍·면·동 주민센터, 시·군·구청, 보건소, 공공기관 등에서 공무원들의 복지행정일을 도와주는 일을 함.
- 전담지원행정도우미 : 시·군·구청에서 장애인일자리사업 담당 공무원들을 도와 장애인일자리사업 관련 일을 도와주는 일을 함.
- 복지서비스지원요원 : 장애인복지관, 장애인단체, 중증장애인생산품 생산시설 등에서 사회복지종사자를 도와 행정업무 및 직접서비스를 도와주는 일을 함
- 그 외에도 복지일자리 직무 중 하루 8시간, 주5일이 가능한 직무의 경우 기타직무로 일을 할 수 있음

■ 마무리

전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.

1-2. 하는 일 알아보기

복지일자리 참여자가 하는 일

사무보조
문서정리, 복사, 자료정리 등의 일을 합니다.

도서관 사서보조
도서정리, 낱인, 라벨부착 등의 일을 합니다.

우편물 분류
우편분류, 소인찍기, 작업장 정리 등의 일을 합니다.

보육보조
보육교사를 도와 영유아의 보육과 건강 관리 등을 보조하는 일을 합니다.

1 장애인일자리사업

문서파기
공공기관, 회사 등의 문서를 파기하는 일을 합니다.

출판어르신 안부확인
출자 자료는 할아버지, 할머니에게 안부전화를 하고 복지 정보를 안내하는 일을 합니다.

사회서비스사업 모니터링
활동보조, 재활치료사업 등의 사업에 대한 현장조사 등의 일을 합니다.

실버케어
어르신들의 식사, 용변, 개인위생, 이동보행서비스 등의 일을 합니다.

1-2. 하는 일 알아보기

다론타케어
장애인들의 식사를 도와주거나 차를 타고 내리는 것을 도와주는 등의 일을 합니다.

호텔객실관리
호텔, 유스호스텔 등의 객실을 정리하는 일을 합니다.

주차단속보조
장애인을 주차구의 위반차량 단속 등의 일을 합니다.

기부품물관리
기부품을 정리, 포장, 분류, 전달 등의 일을 합니다.

1 장애인일자리사업

민생살보조
병원 세척물을 세척하고 정리하는 등의 일을 합니다.

급식보조
식재료 준비와 조리, 배식, 기구세척, 주방 및 출원소 등의 일을 합니다.

은행서비스안내
은행에 찾아오는 고객을 맞이하고 안내하는 일을 합니다.

어린이동화 구연
어린이들에게 동화를 읽어주는 일을 합니다.

1-2. 하는 일 알아보기

환경정리
마을과 구청 등의 정원을 관리하고 청소하는 일을 합니다.

버스정갈관리
버스정소, 버스소독 등의 일을 합니다.

캠핑장운영보조
캠핑장 정리 및 청소, 프로그램 진행 보조 등의 일을 합니다.

재래시장관리보조
재래시장 고객 안내 및 정돈 등의 일을 합니다.

1 장애인일자리사업

농림어업관련업무
여러 가지 간단한 농사일을 합니다.

교통약자서틀버스 승하차보조
버스를 타고 내리는 것을 도와주고 버스 내부 정리를 하는 등의 일을 합니다.

건강검진센터보조
건강검진실 내 보조업무 및 검사실 이동을 도와주고 병원을 안내하는 일을 합니다.

대형서점도서정리
대형서점에서 책에 라벨을 붙이고 책을 정리하는 일을 합니다.

■ 도입

복지일자리 직무가 안내되어 있는 9 - 14쪽을 전체적으로 참여자와 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.

담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해주시면 좋습니다.

■ 전개

복지일자리 참여자는 24가지 직무에서 일을 합니다. 각 직무를 하나씩 알아봅니다.

직무 중 직무매뉴얼 및 동영상의 제작된 직무의 경우 한국장애인개발원홈페이지 자료실 및 전산시스템 자료실에 다운받아 활용할 수 있습니다.

1. 사무보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 장애인복지관, 장애인단체, 중증장애인생산품판매시설 등

직무내용 : 문서정리, 복사, 자료정리 등

2. 도서관 사서보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 공공도서관, 학교도서관, 작은도서관 등

직무내용 : 라벨부착, 도서정리 등의 도서관 사서의 제반 업무를 돕는 일

활용자료 : 직무매뉴얼 I (도서관 사서보조), 활용서

3. 우편물 분류 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 우편집중국, 우편취급국, 우편출장소 등

직무내용 : 우편분류, 반송소인확인, 소인찍기, 작업장 정리 등

활용자료 : 직무매뉴얼 I (우체국 우편물 분류), 활용서

4. 보육보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 어린이집, 유치원 등

직무내용 : 보육교사를 도와 영유아의 식사보조, 놀이 지원 등

활용자료 : 직무매뉴얼 I (보육도우미), 활용서

5. 문서파기 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 공공기관, 학교, 복지관 등

직무내용 : 주요 문서를 파쇄기를 이용해 파기하는 일

활용자료 : 직무매뉴얼IV(문서파기 일자리), 동영상

6. 홀몸어르신 안부확인 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 시·군·구청, 읍·면·동 주민센터, 복지관 등

직무내용 : 홀몸어르신을 대상으로 안부 및 복지 관련 정보 제공 등

7. 사회서비스사업 모니터링 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 시·군·구청, 읍·면·동 주민센터, 공공기관, 지역사회복지관 등 활동보조, 재활치료 사업 등의 사회서비스사업 실시기관

직무내용 : 사회서비스 사업 모니터링 일을 함.

8. 실버케어 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 주단기보호시설, 경로당 등

직무내용 : 신체상·정신상의 장애로 일상생활을 영위하는데 어려움을 겪고 있는 어르신들의 식사, 용변, 개인위생, 이동보행서비스 등의 전반적인 활동 지원

활용자료 : 직무매뉴얼III(실버케어일자리), 활용서

9. 디앤디케어 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 장애인주단기보호시설, 장애인복지관 등

직무내용 : 다른 장애인들의 식사지원, 차량승하차, 양치지원, 청소 등의 일상생활의 어려움을 지원

활용자료 : 직무매뉴얼III(디앤디케어 일자리), 활용서

10. 호텔객실관리 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 호텔, 유스호스텔, 리조트, 펜션 등

직무내용 : 숙박기업 내 객실 정리

활용자료 : 직무매뉴얼IV(룸메이트 일자리), 동영상

11. 주차단속 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 관공서, 복지관, 학교, 종합운동장 등

직무내용 : 장애인전용 주차구역 위반 차량 단속 및 계도

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅳ(주차단속 보조 일자리), 동영상

12. 기부물품관리 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 푸드은행, 푸드마켓, 아름다운가게 등

직무내용 : 기부물품 정리, 포장, 분류, 진열, 정리 업무 및 재활용 물품 세탁, 수선, 재포장 등

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅳ(기부물품 관리 일자리), 동영상

13. 린넨실보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 국공립병원, 대학병원 등의 종합병원

직무내용 : 오염된 병원의 세탁물을 깨끗하게 세탁하는 일

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅱ(병원린넨실 도우미), 활용서

14. 급식보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 어린이집, 유치원, 학교, 복지관 등

직무내용 : 식재료 준비와 조리, 배식, 조리기구 설거지, 주방 및 홀청소, 뒤처리 등

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅴ(보육시설 급식보조)

15. 은행서비스 안내 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 은행, 협동조합, 마을금고 등

직무내용 : 은행 고객 맞이, 고객 안내 서비스 등

16. 어린이동화 구연 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 어린이집, 유치원 등

직무내용 : 어린이집, 유치원의 어린이들에게 동화를 읽어주는 일

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅱ(시각장애인동화구연가), 활용서

17. 환경정리 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 시·군·구청, 읍·면·동 주민센터, 공공기관, 공원, 학교, 지역사회복지관 등

직무내용 : 정원관리 및 환경정비, 청소 등

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅰ(관공서 청소일자리), 활용서

18. 버스청결관리 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 시·군·구청, 공공기관, 학교, 지역사회복지관 등 버스운영 기관

직무내용 : 버스 내·외부 청소 및 소독 등

활용자료 : 직무매뉴얼Ⅲ(버스청결 일자리), 활용서

19. 캠핑장운영보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 캠핑장

직무내용 : 캠핑장 정리 및 청소, 프로그램 진행 보조 등

20. 재래시장관리보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 재래시장

직무내용 : 재래시장 고객 안내 및 정리 정돈 등

21. 농림어업관련 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 농림어업 기술센터

직무내용 : 여러 가지 간단한 농사일 수행 및 임업·어업 관련 단순 업무

22. 교통약자셔틀버스 승하차보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 시·군·구청, 공공기관, 학교, 지역사회복지관 등 버스운영 기관

직무내용 : 승·하차 보조 및 버스내부 정리

활용자료 : 직무매뉴얼 V (교통약자 셔틀버스 승·하차 보조), 동영상

23. 건강검진센터 보조 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 건강검진센터

직무내용 : 건강검진실 내 보조 및 검사실 이동, 병원안내

활용자료 : 직무매뉴얼 V (건강검진센터 보조), 동영상

24. 대형서점도서정리 직무를 알아봅니다.

tip 배치기관 : 대형서점

직무내용 : 도서라벨부착, 도서정리 등

활용자료 : 직무매뉴얼 V (대형서점 도서정리)

■ 마무리

전체내용을 한번 훑으면서 실제 참여자들 하고 있는 직무에 대해 다시 한번 이야기를 나누도록 합니다.



■ 도입

참여자과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명 해주시면 좋습니다.

■ 전개

- 1. 시각장애인안마사파견사업 참여자가 하는 일을 알아봅니다.
tip 시각장애인안마사파견사업 참여자는 노인복지관, 노인여가시설(경로당) 등에서 어르신들의 건강상태 및 질환 등을 사전 확인하고 유의하여 전신안마 및 신체 부위별 안마서비스를 제공함.
- 2. 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자의 직무유형에 대해 알아봅니다.
tip 발달장애인요양보호사보조일자리 참여자는 요양보호사가 일하고 있는 노인복지시설과 노인전문병원 등에서 식사를 도와주고, 이동을 도와주고, 말벗 등의 일을 함.
활용자료 : 발달장애인요양보호사보조일자리 직무매뉴얼

■ 마무리

전체내용을 한번 훑으면서 다시 한번 교육이 필요한 부분 설명합니다.



2. 직장인 기본자세

2-1. 직장예절 알아보기

2 직장인 기본자세

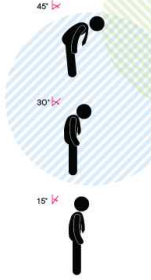
직장생활의 첫걸음
"인사예절"

올바른 직장생활의 첫걸음은 "인사"입니다.
직장에서의 인사는 가능한 먼저 하는 것이 좋습니다.
인사를 할 때는 밝은 모습으로 인사하여 바른 자세로 서서 인사를 하는 것이 좋습니다.

감사한 마음을 전할 때, 정중하게 인사할 때,
사장님과 인사할 때는 상체를 45도 정도 숙여
정중한 인사를 합니다.

상사나 손님과의 인사를 나눌 때는 상체를 30도
정도 숙이며 인사를 합니다.

아침인사를 하고 나서 복도에서 상사나 손님
을다시 만나게 되었을 때는 상체를 15도 정도
숙이는 가벼운 인사를 합니다.



■ 도입

참여자들과 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.
담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해 주시면 좋습니다.

■ 전개

1. 인사의 기본을 알아봅니다.
tip 인사는 먼저하는 것이 좋고, 밝은 얼굴로 해야 하며, 바른자세로 서서해야 함.
2. 정중한 인사를 알아봅니다.
- 인사방법을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.
tip 감사한마음을 전하거나 잘못에 대해 말할 때, 사장님 또는 기관의 장과 인사할 때 등은 바르게 선 자세에서 상체를 45도 정도 숙여 인사함.
3. 보통의 일상적인 인사를 알아봅니다.
- 인사방법을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.
tip 아침 출근 시 상사와 인사를 하거나 손님과의 인사를 나눌 때에는 바르게 선 자세에서 상체를 30도 정도 숙여 인사함.
4. 가벼운 인사(목례)를 알아봅니다.
- 인사방법을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.
tip 아침인사 후 반복해서 마주치는 상사나 손님을 만나면 상체를 15도 정도 숙여 가볍게 인사함.

■ 마무리

인사의 각도에 집중하여 교육하기 보다는 인사를 해야 하는 상황에 대해 정리를 하도록 합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달

- 인사는 연습을 통해 꼭 몸으로 익힐 수 있도록 합니다.

2-1. 직장예절 알아보기



직장생활 "기본예절"

직장생활의 기본 예절로는 출근, 근무, 퇴근, 외출 예절이 있습니다. 이러한 기본 예절은 직장생활에서 매우 중요합니다.

출근 예절

1. 출근시간 10분전까지 도착하여 하루일과 계획하기
2. 회사에 도착하면 상사나 동료에게 먼저 인사하기

3. 상사가 출근하면 먼저 인사하기
4. 몸이 아프거나 사고로 인해 결근하게 되거나 지각했을 때 상사에게 솔직하게 보고하기



2 직장인 기본자세

근무 예절

1. 정해진 회사규칙을 미리 알아보고 지키기
2. 예의바른 태도 갖기
3. 개인적인 전화나 접담하지 않기
4. 가족이나 친구 등이 회사를 찾아와 일에 방해가 되지 않도록 하기
5. 근무시간에 회사일이 아닌 개인적인 일 하지 않기
6. 점심시간 지키기
7. 매일 해야 할 일을 미루지 않기

퇴근 예절 알아보기

1. 자선이 일했던 곳 정리하기
2. 퇴근준비는 근무시간이 끝난 후 하기
3. 남아있는 상사, 동료에게 '먼저 퇴근하겠습니다' 등의 인사하기





2-1. 직장예절 알아보기

외출 예절

1. 외출 시에는 미리 상사에게 허락받기
2. 30분 이상 자리를 비울 경우 열 동료에게 외출을 가는 이유, 가는 곳, 오는 시간을 알려주고 떠나기

회사 내에서 이동할 때

1. 회사 내에서 이동을 할 때는 조용히 다니며, 다른사람과 부딪치지 않게 조심해서 다니기
2. 다른 사무실에 들어갈 때는 노크하기
3. 고객이나 상사와 함께 움직일 때는 고객이나 상사가 먼저 문을 통해 나가거나 들어오도록 하기



■ 도입

직장생활 기본 예절이 안내되어 있는 23 - 25쪽을 참여자와 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.

담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해주시면 좋습니다.

■ 전개

직장생활의 기본예절로는 출근, 근무, 퇴근, 외출 예절이 있으며 이는 직장생활에 아주 중요한 요소로 각 예절에 대해 알아보도록 합니다.

1. 출근예절을 알아봅니다.
- 교재에 나와 있는 4가지 상황을 하나씩 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.
- tip** 출근시간을 알려주고 출근 10분 전이 언제인지 알아보도록 함. 참여자가 집에서 출발하는 시간과 배치기관에 도착하는 시간을 적거나 말하도록 하여 너무 일찍 오는 사람과 늦게 오는 사람의 시간을 조율해주도록 함(시간 개념이 없는 경우에는 TV 프로그램 시작시간, 가족의 출근시간 등을 예로 들어 가정에서 출발시간을 안내하도록 함)
- 인사를 먼저 하기 위해서는 익숙해져야 함으로 연습을 꾸준히 하도록 함
- 지각을 하는 경우 전화로 또는 도착 후 솔직히 이야기해야함을 알려주도록 하며 연습을 하도록 함.

2. 근무예절을 알아봅니다.
- 근무예절 7가지를 하나씩 읽으며 상황을 구체적으로 그려보며 설명하도록 합니다.
- tip** 1. 실제 근무하고 있는 기관의 규칙을 알아보도록 함,
2. 자신의 자리에서 앉아 있는 자세, 서있는 자세 등을 직접 해보도록 함,
3. 근무시간에 다른 동료가 개인적인 전화를 하는 상황을 보여주고 문제점을 찾도록 함,
4. 근무시간에 다른 동료의 친구가 찾아와서 떠드는 상황을 보여주고 문제점을 찾도록 함,
5. 근무시간에 인터넷 쇼핑을 하는 동료의 상황을 보여주고 문제점을 찾도록 함,
6. 점심시간을 지키지 않을 경우의 문제점을 찾아보도록 함,
7. 해야 할 일이 계속 미뤄졌을 때 상황을 보여주고 문제점을 찾도록 함,

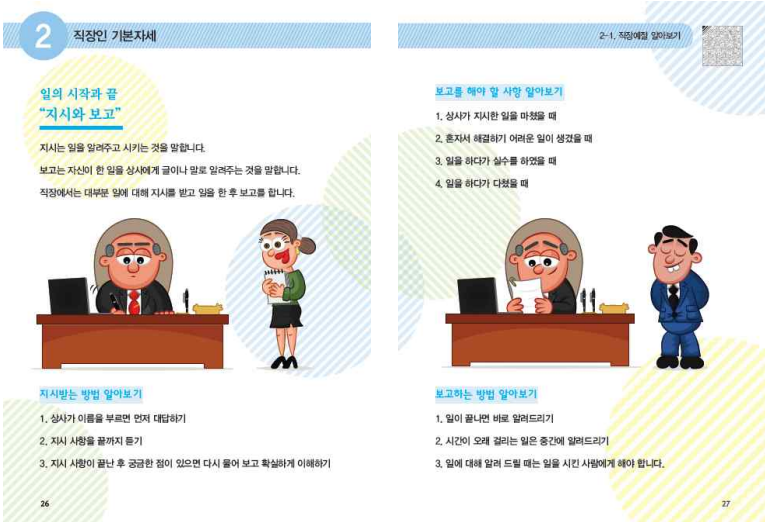
3. 퇴근예절을 알아봅니다.
- 퇴근예절 3가지를 하나씩 읽으며 상황을 구체적으로 그려보며 설명하도록 합니다.
- tip** 1. 자신이 일한 곳을 정리하지 않았을 경우의 문제점을 찾도록 함,
2. 퇴근시간 전 퇴근준비를 하는 동료의 모습을 보여주고 문제점을 찾도록 함,
3. 퇴근인사하는 연습하도록 함.

4. 외출예절을 알아봅니다.
- 외출예절 방법을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.
- tip** 외출 시 상황에 따라 연습하도록 함.

5. 회사 내에서 이동할 때 예절을 알아봅니다.
- 회사 내에서 이동할 때 예절을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.
- tip** 이동시 상황에 대해 연습하도록 함

■ 마무리

현재 사업수행기관에서 꼭 필요한 부분들에 대해 다시 정리를 하도록 합니다.



■ 도입

지시와 보고의 방법이 안내되어 있는 26 - 27쪽을 참여자와 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.

담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명해주시면 좋습니다.

■ 전개

직장생활 중 상사로부터 지시를 받고 또, 그 일을 하고 보고를 합니다. 지시와 보고가 무엇인지 알아보고 어떻게 하는지도 알아보도록 합니다.

1. 지시와 보고가 무엇인지 알아봅니다.

tip 지시 : 회사에서 대부분의 일을 상사의 시키는 것을 하는 것으로 상사가 시키는 것을 '지시' 라고 하는 것임을 알려 줍. 예> "00씨 이거 5부 복사해 놓으세요," , "오늘은 A제품 500개, B제품 300개를 완성하도록 하세요," , "1층~5층까지 화장실의 휴지를 확인하고 없는 경우 채워넣으세요," 등

보고 : 상사가 시킨 일을 하고 나서 그 일에 대해 알려주는 것을 '보고' 라고 하며, 그 외에도 일을 하다가 문제가 발생했을 때 상사에게 알리는 것도 '보고' 라는 것을 알려줌. 예> "팀장님! 5부 복사해서 책상위에 두었습니다," , "오늘 A제품 510개, B제품 300개를 완성하였습니다" , "팀장님! 화장실 청소를 하던 중 휴대전화와 지갑을 주었습니다," 등

2. 지시를 받는 방법을 알아봅니다.

- 지시받는 방법 3가지를 하나씩 읽으며 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.

tip 실제로 짝을 지어 상사와 직원을 교대로 경험해보고 잘 수행한 것을 찾아 칭찬하는 시간을가지도 록 함.

3. 보고를 해야 할 사항 과 방법을 알아봅니다.

- 보고를 해야 할 사항과 방법을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.

tip 여러 가지 사항을 말하고 보고를 해야할 사항인지 아닌지 파악하도록 함. 예> 일을 마쳤을 때(O), 어려운 일이 생겼을 때(O), 동료가 화장실을 갈 때(X), 일을 하다가 동료가 다쳤을 때(O) 등

지시를 받을 때와 같은 방법으로 보고를 하는 방법도 짝을 지어 상사와 직원을 교대로 경험해보 고 잘 수행한 것을 찾아 칭찬을 하도록 함.

■ 마무리

현재 사업수행기관에서 꼭 필요한 부분들에 대해 다시 정리를 하도록 합니다.

2

직장인 기본자세

보이지 않는 회사 얼굴
"전화예절"

전화 받는 태도는 회사의 이미지와 전화를 받는 사람에게 대한 느낌을 전해주는 데 큰 영향을 주게 됩니다.
좀 더 친절하고, 좀 더 명랑하게, 상대를 존중하는 마음으로 전화를 받아 보면 즐거운 통화가 될 것입니다.

전화 받는 방법

1. 벨이 울리면 바로 받기

2. 세 번 이상 벨 소리가 울리고 난 후 받으면, "늦어서 죄송합니다" 하고 전화 받기

3. 메모를 위해 펜과 종이를 준비하기

4. 회사명, 부서명, 자신의 이름을 정확히 밝히기
(감사합니다. 0000까지만 000원 000입니다.)

5. 상대방의 신분을 물어보고 확인하기

6. 상대가 전화를 끊는 것 확인하고 끊기

28

2-1. 전화예절 알아보기

• 찾는 사람 바꿔주기

전화를 건 사람이 다른 사람을 찾을 경우에는 담당자에게 연결해 주어야 합니다.

A : 감사합니다.
0000까지만 000원 000입니다.

B : 000선생님 중 부탁드립니다.

A : 네, 잠시만 기다려 주시면 연결해드리겠습니다.
혹시 전화가 연결되지 않고 끊어지면 0000번호로 전화주시기 바랍니다.

• 찾는 사람이 자리에 없을 경우 메모하기

전화를 건 사람이 찾는 사람이 자리에 없을 경우에는 메모를 남겨 전달합니다.

A : 감사합니다.
0000까지만 000원 000입니다.

B : 000선생님 중 부탁드립니다.

A : 지금 자리에 안계십니다. 메모를 남겨 드릴까요?

B : 네.

A : 상황과 연락처를 알려주시기 바랍니다.

※ 이름, 연락처, 소속 등을 다시 한 번 확인하여 물리지 않도록 하며 메모는 담당자에게 전달한다.

29

■ 도입

전화예절이 안내되어 있는 28 - 29쪽을 참여자와 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.

담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명 해주시면 좋습니다.

■ 전개

직장생활 중 전화를 받는 경우가 있습니다. 그리고 전화를 받는 중 다른 직원을 찾는 경우들이 있습니다. 이러한 상황들에 대해 알아보도록 합니다.

1. 전화예절의 기본을 알아봅니다.

tip 즐거운 통화를 위해서는 좀 더 명랑한 목소리로 친절하고, 상대를 존중하는 마음으로 받아야 함.

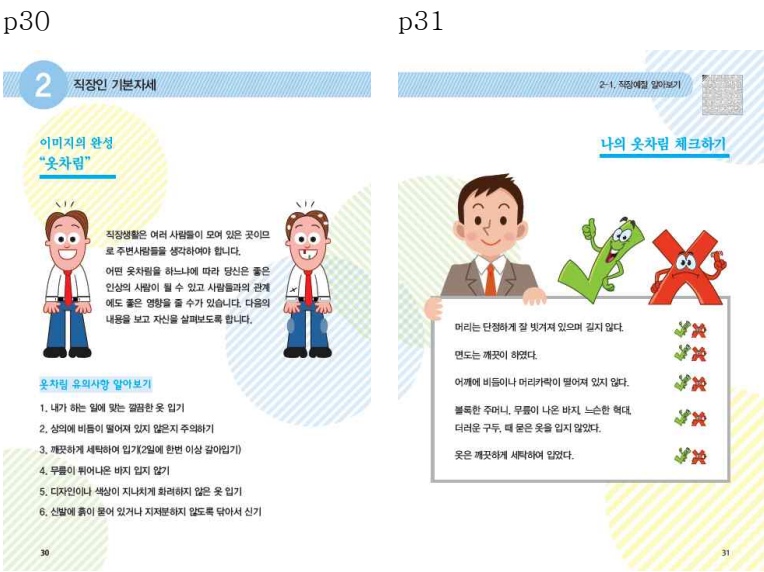
2. 전화받는 방법을 알아봅니다.

- 전화받는 방법을 알아보고 직접 실습을 하도록 합니다.

tip 찾는 사람 바꿔주는 방법과 찾는 사람이 없을 경우 메모를 남기는 방법 등을 직접 짝 실습할 수 있도록 하고 잘한 점을 찾아 칭찬하는 시간을 갖도록 함.

■ 마무리

현재 사업수행기관에서 꼭 필요한 부분들에 대해 다시 정리를 하도록 합니다.



■ 도입

옷차림에 대해 안내되어 있는 30쪽을 참여자와 함께 읽거나 담당자가 읽어주는 방법으로 전체 내용을 훑어봅니다.

담당자가 읽을 줄 때는 단락단위로 끊어서 천천히 읽도록 하고 설명할 때는 쉬운 용어로 설명 해주시면 좋습니다.

■ 전개

1. 옷차림의 중요성에 대해 알아봅니다.

tip 어떤 옷을 입느냐에 따라 사람이 좋은 인상의 사람이 될 수도 있고 나쁜 인상의 사람이 될 수도 있음. 또한, 하는 일에 따라 갖추어야 할 옷이 다름. 예>소방관의 방화복, 운동선수의 운동복, 의사의 가운, 군인의 군복 등 그 일을 하기 위해서는 꼭 입어야 하는 옷이 다름

2. 옷차림 유의사항을 알아봅니다.

- 2개의 그림을 보고 다른 부분을 찾으며 옷차림 유의사항을 알아봅니다.

tip 2개 그림을 틀린그림찾기의 방법으로 하나씩 찾아서 체크해보도록 함. 2개 그림 중 어느 쪽의 사람이 보기에 더 좋은지 물어보고 그 이유를 찾는 시간을 갖도록 함.

3. 나의 옷차림을 확인해봅니다.

- 31, 32쪽의 나의 옷차림 체크하기를 통해 스스로 자신의 옷차림을 확인하는 시간을 갖도록 합니다.

tip 스스로 자기 자신의 옷차림을 체크해보도록 시간을 준 후 앞에 나와서 자신의 옷차림을 자랑하고 자 하는 사람들에게 기회를 주어 자신의 옷차림 체크를 한 것을 발표하도록 함.

■ 마무리

스스로 체크한 자신의 옷차림 상태를 확인하고 정리하는 시간을 가지도록 합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달

• 자기관리는 꾸준히 이루어져야합니다. 자가 체크는 한번으로 끝내기 보다는 스스로 체크할 수 있도록 수시로 확인하는 시간을 제공하도록 합니다.



2. 직장인 기본자세

2-2. 문제상황 해결하기



2

직장인 기본자세

지각 및 결근 보고하기



지각은 회사와 일하기로 정한 약속시간보다 늦게 회사에 도착한 것을 말합니다.
결근은 회사와 일하기로 약속한 날에 나가지 않고 빠지는 것을 말합니다.



지각과 결근이 없어 좋은 것이지만, 가족과 친구의 결혼, 자신의 몸이 많이 아픈 경우, 가족에게 안 좋은 일이 생긴 경우, 이사를 해야 할 경우 등 이별 수 없는 상황이라면 꼭 상사에게 보고를 해야 합니다.

34

2-2. 문제상황 해결하기



갑자기 지각이나 결근을 하게 될 경우 어떻게 해야 할지 알아보겠습니다.

상사에게 전화로 지각 상황 알리기



상황1. 배가 아파 병원에 가기 위해 지각을 하는 경우

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....



상황2. 눈짐을 자서 지각을 하는 경우

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



상황3. 출근하는 길에 대중교통의 문제(지하철 연착 등)로 지각을 하는 경우

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

35

2

직장인 기본자세

상사에게 전화로 결근 상황 알리기



상황1. 몸이 아파(감기/몸살) 출근할 수 없는 경우

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



상황2. 집안에 어른이 돌아가시게 된 경우

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



상황3. 함께 살고 있는 가족이 아파 병간호를 할 사람이 없어 결근을 하는 경우

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



36

■ 도입

지각과 결근에 대해 알아보니다.

■ 전개

1. 지각을 하는 경우에 대해 알아보고 지각 시 대처방법을 연습해봅니다.

tip 지각은 일을 시작하기로 정한 시간보다 늦게 회사에 도착하는 것으로 없는 것이 가장 좋으나 어쩔 수 없는 상황으로 인해 일어날 경우에는 꼭! 상사에게 알려야 함
교재에 주어진 상황들에 대해 직접 연습해보고 익히는 시간을 갖도록 함.(교재 41쪽 참고)

2. 결근을 하는 경우에 대해 알아보고 결근 시 대처방법을 연습해봅니다.

tip 결근은 회사와 일하기로 약속한 날에 나가지 않고 빠지는 것으로 이런 일이 없어야 하지만, 가족의 결혼식, 몸이 아플 때, 이사를 하는 경우 등이 생기면 상사에게 꼭! 알려야 함,
교재에 주어진 상황들에 대해 직접 연습해보고 익히는 시간을 갖도록 함.(교재 42쪽 참고)

■ 마무리

지각과 결근은 하지 않는 것이 가장 좋으나 어쩔 수 없는 상황으로 하게 될 경우에는 꼭 상사에게 알려야 함을 강조하여 안내 합니다.

☑ 이것만은 꼭! 전달

- 상사에게 꼭 지각과 결근의 이유를 미리 알리고 허락을 받도록 합니다.

2-2. 문제상황 해결하기

상사의 충고 및 꾸지람 대처하기

직장생활을 하다보면 다양한 이유로 상사에게 충고를 듣거나 꾸지람(야단)을 듣기도 합니다.

충고를 듣거나 혼이 날 때 어떻게 해야 할지 알아보겠습니다.

상황1. 점심식사 끝나고 일이 시작된 후 들어왔을 때 왜 이렇게 늦었니?

상황2. 상사가 시킨 일에 좋지 않은 물품(불량)이 많이 나왔을 때

요즘 수정해야 할 일들(물량)이 많이 나오는데 어떻게 된 일인가?



37

2 직장인 기본자세

동료와의 갈등 대처하기

직장에서 같이 일하는 사람들을 동료라고 합니다. 직장생활에서 동료와 잘 지내면 서로에게 도움이 되지만, 서로 다투기도 하고 기분이 상하게 될 때도 있습니다.

동료와 사이가 좋지 않게 되었을 때 어떻게 하면 좋을까 알아보겠습니다.

상황1. 내가 잘못 알고 화를 내서 동료가 기분이 상했을 때

상황2. 서로 사이가 좋지 않게 되었는데 동료가 먼저 사과 할 때

OO씨 미안합니다. 제가 OO씨를 오해했습니다.



38

2-2. 문제상황 해결하기


고객 민원 대처하기

고객은 일과 관계가 있는 회사의 손님입니다. 민원은 손님이 회사에 필요하다고 바라는 일을 말합니다.

하는 일에 따라 고객을 대하는 방법이 다를 수 있지만 일을 하다보면 고객을 만나게 됩니다.

손님을 만나더라도 여러 가지 필요한 부분이 다르고 또 불만을 가진 사람도 만나게 됩니다. 이때 고객의 민원에 어떻게 해야하는지 방법을 알아보겠습니다.

상황1. 고객의 바라는 점을 들어 줄 수 없는 경우



39

2 직장인 기본자세

고객 민원 대처하기

상황2. 고객이 구체적인 요구사항 없이 하소연을 하는 경우

상황3. 고객이 폭언(큰소리, 욕설, 헐뜯음)을 하는 경우

상황4. 고객이 물품 등을 파손할 경우



40

■ 도입

회사에서 일어날 수 있는 어려움(상사의 충고 및 꾸지람, 동료와의 갈등, 고객민원 등)에 대해 알아보니다.

■ 전개

1. 상사의 충고 및 꾸지람에 대해 알아보고 대처방법을 연습해봅니다.

tip 직장생활을 하다보면 다양한 이유로 상사에게 충고를 듣거나 꾸지람(야단)을 듣게 됨, 교재에 주어진 상황들에 대해 직접 연습해보고 익히는 시간을 갖도록 함.(교재 43쪽 참고)

2. 동료와의 갈등에 대해 알아보고 대처방법을 연습해봅니다.

tip 직장에 나와 같이 일하는 사람들과 사이가 좋지 않게 되면 직장생활이 어려워지기 때문에 잘 해결해야 함, 교재에 주어진 상황들에 대해 직접 연습해보고 익히는 시간을 갖도록 함.(교재 43쪽 참고)

3. 고객들의 민원에 대해 알아보고 대처방법을 연습해봅니다.

tip 고객을 만나다 보면 불만을 가진 사람들을 만나게 되고 이에 같이 화를 내거나 무시해서는 안되며 적절하게 대처해야 함, 교재에 주어진 상황들에 대해 직접 연습해보고 익히는 시간을 갖도록 함.(교재 44쪽 참고)

■ 마무리

현재 수행기관에서 일어날 수 있는 상황들을 더 제시하여 정리하는 시간을 가집니다.