

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 항공 예약관리, 발권

채용분야	항공 예약관리, 발권	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	02. 여행상품상담
채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 공무원 신체 검사서 합격여부 확인 → (5차)결격사유 조회 → (6차)최종합격</li> </ul>				
응시요건	연령	임용 예정일 기준 만 60세 초과 / 만 18세 미만자 지원불가			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 항공발권 분야 8년 이상 경력자</li> <li>· 토포스, 아바쿠스 자격 동시 소지 必</li> </ul>			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 01. 고객응대, 06. 상담 고객관리, 07. 여행요금 상담, 08. 교통편 예약, 09. 여행 상품 계약, 10. 여행 고객 관리, 12. 교통편 조회, 13. 교통편 발권, 15. 여행서류 확인 지원, 16. 여행서류 확인</li> </ul>				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전화, 방문, 인터넷 등으로 응대, 네트워크를 활용하여 고객관리, 여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금 상담, 항공 교통편 여객 예약 수행, 계약 서류를 작성한 후 계약을 체결하고 최종입금을 확인, 여행정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출, 항공 교통편 여객 예약을 조회하기 위함, 항공 교통편 여객 수행, 여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등을 확인</li> </ul>				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 개인정보보호에 대한 지식, 고객심리 상담에 대한 지식, 상담 매뉴얼에 대한 지식, 상품에 대한 지식, 회사규정 및 온라인 업무처리 매뉴얼에 대한 지식, 네트워크 관리 매뉴얼에 대한 지식, 고객정보에 대한 지식, 문서작성에 대한 지식, 여행상품 지식, 여행약관 지식, 부대비용에 대한 지식, 여행요금에 대한 지식, 항공요금 산출에 대한 지식, 환율에 대한 지식, 항공편별 이동스케줄, 항공편예약 등급, 계약 입금 지식, 계약서, 보험계약서, 보험내용에 대한 지식, 약정사항을 설명할 수 있는 지식, 여행약관 이해에 대한 지식, 보상 절차에 대한 지식, 항공편별 운임체계, 비자 관련 지식, 세관신고에 관한 지식, 여권 관련 지식, 출입국신고에 관한 지식,</li> </ul>				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 데이터베이스 프로그램 사용 능력(엑셀 등), 외국어 구사능력, 인터넷 활용 능력, 화술 능력(정확한 발음, 목소리, 톤), 항공예약 발권능력, 항공예약발권시스템 활용 기술, 항공 여객 운임분석 능력, 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력, 항공예약용어 실무능력, 계약서 작성기술, 보험계약서 작성기술, 클레임 대처능력, 비자발급 대행 능력, 여권발급 정보 제공 능력, 여행 대상국 정보 수집·활용 능력, 여행자보험 가입 대행 능력, 여행자 보험 안내 능력, 여행자보험 정보 수집·활용 능력</li> </ul>				
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경청하는 태도, 서비스 마인드를 갖춘 태도(신속한 응대), 신뢰감을 주는 태도, 정확하고 세심한 업무 처리 태도, 항공여객 관련 규정 준수, 계약서 약정사항 준수하려는 태도, 보안성을 유지하는 태도, 공정성을 준수하는 태도, 서비스 노력, 클레임에 대해 신속하게 처리하는 태도, 보험 관련 규정 준수, 여권 비자 관련 규정 준수, 정확한 업무 처리, 출입국 관련 규정 준수</li> </ul>				

<p>자격사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 관련분야 8년 이상 경력자 및 토파스, 아바쿠스 자격 동시 소지 必</li> <li>※ 항공예약 관리, 발권 업무 경력 및 필수 경력요구 연수에 부합하지 않을 시 응시불가</li> </ul>
<p>참고</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ NCS 분류체계 및 직무 내용관련 세부사항은 <a href="http://www.ncs.go.kr">http://www.ncs.go.kr</a>(NCS 사이트) 참조</li> <li>▪ 위 직무 설명서는 현재 NCS를 기준으로 당사의 채용직무와 관련된 대표적 NCS를 선정하여 작성되었으며 향후 NCS 개발 및 보완 동향과 당사의 주요사업 변경 등 내·외부적 환경변화에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul>