

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 고객안내승무원

채용분야	고객안내 승무원	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	03. 국내여행안내 05. 항공객실서비스
채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 공무원 신체 검사서 합격여부 확인 → (5차)결격사유 조회 → (6차)최종합격 				
응시요건	연령	임용 예정일 기준 만 60세 초과 / 만 18세 미만자 지원불가			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> (객실서비스) 02. 승객 탑승 전 준비, 03. 승객 탑승 및 이륙전 서비스, 04. 비행 중 서비스, 05. 착륙 전 서비스, 06. 착륙 후 서비스, 07. 승객 하기 후 관리, 08. 응급환자 대처, 09. 객실승무 관리, 10. 기내음료 서비스, 12. 항공 기내방송 업무, 13. 고객만족 서비스, 14. 항공서비스 매너 				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> (객실서비스) <ul style="list-style-type: none"> 승객 탑승 전, 열차 운행 중, 도착 후 안내 방송을 수행 승객 탑승 전 서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 특별서비스 요청사항 점검 승차권 확인, 좌석 안내, 수하물 정리 및 지원, 특수고객 지원, 안내방송 수행 특실물품(생수, 쿠키, 안대) 등 제공 및 객실상태 점검 열차 출발 안내방송 및 도착 안내방송 수행, 기타 안내방송 수행 유실물 점검, 잔류승객 점검, 설비 점검 응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응, 응급환자 후속관리, 환자 대처상황 기록을 수행 불만 승객 응대 및 대처 이미지메이킹 수행 (기타) <ul style="list-style-type: none"> MTIT 기기조작 및 관리 열차시각 및 환승시각의 이해 상품정보 및 재고파악 능력 열차 내 이벤트 진행 등 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> (객실서비스) 항공기 객실구조 이해, 객실 서비스 규정, 서비스 설비 및 기물에 대한 지식, 서비스 용품에 대한 지식, 운송 서비스 규정, 특별 승객특성에 대한 지식 이해, 승무원의 근무규정 이해, 업무절차 이해, 좌석의 사용법, 화장실 설비에 관한 지식, 인수인계서에 대한 지식, 잔류 승객 처리에 대한 지식, 응급처치 이해, 응급환자 기본조치에 대한 지식, 환자 증세에 대한 지식, 고객만족과 서비스 이해, 불만 대처 상황에 대한 지식, 열차 별 운임체계 				

필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (객실서비스) 객실 보안 장비 사용기술, 방송장비 점검 및 활용능력, 상황판단 능력, 보안 관련 위반 승객 제지 기술, 열차팀장 및 기장과의 원활한 소통기술, 직원과의 인계인수 및 원활한 소통기술, 객실 승무원 규정집 활용 기술, 승객 특성에 따른 대화 기술, 의전 관련 기술, 탑승권 판독 능력, 탑승객과의 원활한 소통 기술, 객실 온도조절 기술, 특실 물품 서비스 능력, 열차 내 용품 관리 기술, 열차 내 방송 시스템 사용기술, 정보검색 능력, 유실물 취급 처리 기술, 유실물 절차에 따른 안내 기술, 합리적 계산 및 정보파악능력, 상황 보고 능력, 응급 환자 관리 능력, 응급처치 능력, 승객의 요구 파악 기술, 인터넷사용기술, 기내 방송시스템 사용기술 및 안내방송 기술
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (객실서비스) 꼼꼼한 태도, 신속하고 정확한 태도 유지, 장비점검에 대한 규칙적인 습관 유지, 점검 시 정밀하고 꼼꼼한 자세 유지, 책임감 있는 태도, 유연한 태도, 인내성 있는 태도, 주의 깊은 노력, 협조 노력, 밝은 태도, 배려있는 태도, 성실한 태도, 정중한 태도, 친절한 태도, 청결함 유지, 고객지향적인 태도, 관련 규정사항 준수, 조심성 유지, 관련 규정사항 준수, 직원간의 원활한 소통 태도 경비 노력, 운송 서비스 규정 준수, 겸손한 마음가짐
자격사항	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자격사항 없음
참고	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NCS 분류체계 및 직무 내용관련 세부사항은 http://www.ncs.go.kr(NCS 사이트) 참조 ▪ 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.