

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 관광상품 기획, 운영

채용분야	관광상품 기획, 운영	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발 02. 여행상품상담 03. 국내여행안내
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차)신체 검사서(공무원 채용기준) 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	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(여행상품개발)</b> 01. 여행상품 시장조사, 02. 여행상품 상품성 검토, 03. 여행상품 원가분석, 07. 여행상품 자원관리, 08. 여행상품 출시, 09. 여행상품 관리, 11. 여행상품 시장조사 지원, 12. 여행상품 원가조사, 14. 여행상품 마케팅 믹스</li> <li>▪ <b>(여행상품상담)</b> 01. 고객응대, 02. 상품 추천, 03. 여행상품 상담 교육, 04. 상품설명자료 작성, 05. 상품 설명, 06. 상담 고객관리, 07. 여행요금 상담, 08. 교통편 예약, 09. 여행상품 계약, 10. 여행고객 관리, 12. 교통편 조회, 13. 교통편 발권, 14. 지상수배, 15. 여행서류 확인 지원, 16. 여행서류 확인</li> <li>▪ <b>(국내여행안내)</b> 01. 국내여행안내 행사지시서 확인, 02. 국내여행안내 행사준비, 03. 영접(meeting), 04. 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 06. 국내여행 안내 행사진행, 07. 국내여행안내 시 안전관리, 08. 국내여행고객 만족관리, 09. 환송(Sending), 10. 국내여행안내 정산·보고, 11. 영접(meeting) 지원</li> </ul>				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(여행상품개발)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여행상품 시장환경, 수요자 조사, 경쟁상품 환경 분석</li> <li>· 교통요소, 숙박요소, 관광자원 요소를 조사·분석</li> <li>· 판매가격을 확정하고 상품 출시, 상품정보 구축</li> <li>· 상품 매뉴얼 작성, 계약관리 업무 수행</li> <li>· 여행상품 마케팅 전략 수립</li> </ul> </li> <li>▪ <b>(여행상품상담)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 전화, 방문, 인터넷 등으로 응대 및 고객 정보·욕구를 파악하여 상품을 추천</li> <li>· 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리</li> <li>· 여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담</li> <li>· 항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 수행</li> <li>· 계약 서류를 작성한 후 계약을 체결하고 최종입금을 확인</li> </ul> </li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객 창출</li> <li>• 관광 현지의 숙박, 식당, 관광지를 수배</li> <li>• 여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등의 확인을 지원</li> <li>▪ <b>(국내여행안내)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정</li> <li>• 여행자의 문화성향을 파악 및 현지 정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하여 행사 물품 준비</li> <li>• 고객 맞이, 교통편 탑승을 안내하기 위함</li> <li>• 가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내</li> <li>• 식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광 안내</li> <li>• 환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 위기관리</li> <li>• 만족도 조사, 서비스 품질 관리, 고객 불편 처리</li> <li>• 행사결과 보고서 작성, 정산(영수증) 처리 및 결과 보고</li> </ul> </li> </ul>
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(여행상품개발)</b> 경쟁상품 가격비교, 경쟁상품 컨텐츠 내용, 관광 관련 법·제도, 관광 수요 시장, 관광 요소인 교통수단, 관광기구를 활용한 관광시장 추세, 관광정보를 활용한 시장 환경, 광고에 대한 지식, 국내외 주요 여행, 관광 상품 아이템의 유행성 여부, 여행상품 판매 채널, 판매·마케팅 전략, 항공운송 정책, 현지 숙박시설에 대한 지식, 항공예약 프로그램 운영에 대한 지식, 현지 주요관광 자원, 예산확보·편성, 팀 구성 목적·필요성, 효과적인 광고·홍보비용 책정, 여행지역에 대한 기후, 제반 준비상황, 온라인 상품 출시에 대한 특성·매체활용, 회사 자체의 시스템을 활용한 방법, 계약서에 대한 이해와 관리, 계약서의 법적 효력과 절차·방법, 상표 등록에 대한 절차·방법, 온라인 마켓 상품 매뉴얼 작성, 일정에 의한 교통편 수배·계약, 신규 개발 중인 관광 상품 지식, 여행관련 공공기관 정책동향, 정부·공공기관의 지원정책과 제도</li> <li>▪ <b>(여행상품상담)</b> 개인정보보호에 대한 지식, 상담 매뉴얼에 대한 지식, 화술 능력, 상품에 대한 지식, 회사규정 및 방문 응대 매뉴얼에 대한 지식, 회사규정 및 온라인 업무처리 매뉴얼에 대한 지식, 소비자행동 관련 기초지식, 여행 약관에 대한 지식, 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식, 여행상품 상담 매뉴얼 양식에 대한 지식, 출입국 업무에 대한 지식, 부대비용에 대한 지식, 여행 요금에 대한 지식, 항공요금에 대한 지식, 육상 교통편별 운임체계 및 이동 스케줄, 항공 편별 운임체계 및 이동 스케줄, 해상 여객선별 운임체계 및 이동 스케줄, 가격에 대한 지식, 문서작성방법, 방문지 통계정보, 고객정보에 대한 지식, 고객이 원하는 여행에 대한 지식, 고객정보에 대한 지식, 여행지 지식, 보험내용에 대한 지식, 약정사항을 설명할 수 있는 지식, 원가 계산서, 보상 절차에 대한 지식, 관광 자원에 대한 이해, 관광지 정보, 숙박비 정보, 여행자보험 관련 지식</li> <li>▪ <b>(국내여행안내)</b> 고객관리 지식, 여행사 기초업무, 여행상품, 역사, 문화, 지리에 대한 상식, 여행사 업무, 여행일정, 출입국절차, 관광자원, 소비자 심리, 위기관리에 대한 지식</li> </ul>
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(여행상품개발)</b> DB활용을 위한 검색능력, 보고서 작성능력, 보고서 작성능력, 여행상품의 가격구성 요소 파악능력, 여행상품의 원가분석 능력, 컴퓨터 운용능력, 분석·통계 프로그램 운영 기술, 수익 예측능력, 회계관리 능력, 판매채널별 분석능력, 수요 예측능력, 원가 산출능력, 의사소통능력, 일정 내 이동경로 구축능력, 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력, 협상에 의한 가격조정 능력, 문제해결능력, 스케줄 관리능력, ERP 사용능력,</li> </ul>

	<p>상담능력, 신속한 업무처리능력, 관광요소별 계약관련 문제해결능력, 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력, 광고매체에 대한 분석 능력, 마케팅 메시지 작성능력, 시간·스케줄 관리능력, 서비스 프로세스 운용 능력, 판매·협상 능력</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(여행상품상담)</b> e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 등 활용 능력, 데이터베이스 프로그램 사용 능력(엑셀 등), 인터넷 활용 능력, 화술 능력(정확한 발음, 목소리, 톤), 데이터 분석 기술, 상담심리 기술, 문서작성능력 기술, 자료수집 능력 기술, 컴퓨터활용능력 기술, 경청능력, 언어전달 기술, 의견반영능력, 의견취합능력, 인터넷 활용 기술, 행사계획에 대한 기술, 홍보물 전달기술, 고객니즈파악 능력, 항공 예약 발권능력, 육상 교통편 운임 분석 능력, 육상 교통편별 이동스케줄, 육상 교통편예약 등급, 가격계산 능력, 계약서 작성기술, 문서작성능력, 클레임 대처능력, 항공여객 운임 분석능력, 관광지 정보 수집·활용 능력, 숙박정보 수집·활용 능력, 여행자보험 안내 능력</li> <li>▪ <b>(국내여행안내)</b> 고객관리 기술, 소통 능력, 언어능력, 일정 조율 능력, 정보 수집 능력, 행사지시서 이해 능력, 컴퓨터활용 능력, 대인관계기술, 응급사태 대처능력</li> </ul>
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(여행상품개발)</b> 객관적인 태도, 고객 지향적 태도, 관련 규정사항 준수, 관련규정 준수, 긍정적 태도, 원만하게 의사소통하려는 태도, 창의적인 태도, 위기대응에 적극적으로 대비하려는 노력, 팀워크 유지, 계약서 약정 사항 준수, 안전여행 사항 준수, 광고매체의 최신 동향을 적극적으로 파악하려는 자세, 여행상품 판매량을 높이기 위한 다양성을 고민하는 자세, 조직의 사업목표를 달성을 위한 적극적인 자세</li> <li>▪ <b>(여행상품상담)</b> 매너있는 태도, 서비스 마인드를 갖춘 태도(신속한 응대), 신뢰감을 주는 태도, 정확하고 세심한 업무처리 태도, 공손하고 성실한 태도, 서비스 수행 태도, 적극적인 태도, 책임감있는 태도, 설득력 있는 태도, 육상교통편 관련 규정 준수, 항공여객 관련 규정 준수, 해상 여객선 관련 규정 준수, 계약서 약정을 이행하는 태도, 보안성을 유지하는 태도, 관계를 지속하려는 태도, 보험 관련 규정 준수</li> <li>▪ <b>(국내여행안내)</b> 긍정적인 사고와 태도, 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도, 여행사 지침 준수 노력, 예의바르고 친절함 태도, 적극적, 능동적 태도, 경어사용 태도, 복장·용모 등 자기관리 노력, 여행사 지침 준수 노력</li> </ul>
자격사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 자격사항 없음</li> </ul>
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력</li> </ul>
참고	<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>