

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 하우스키퍼, 프론트

채용분야	하우스 키퍼, 프론트	대분류	중분류	소분류	세분류
			12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	02. 숙박서비스
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차)신체 검사서(공무원 채용기준) 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"> (객실관리) 하우스키퍼 : 08. 하우스키퍼 정리, 09. 하우스키퍼 관리, 10. 호텔세탁물 관리 (객실관리) 프론트 01. 객실 예약접수, 02. 체크 인(Check In), 03. 재실고객 관리, 04. 객실 수납, 05. 객실 일일 마감, 06. 체크 아웃(Check Out), 07. 객실 매출 관리 				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> (객실관리) 하우스키퍼 <ul style="list-style-type: none"> 객실상품을 판매하기 위해 객실정비, 객실점검, 공용부분 정비, 턴다운 서비스 등의 업무 및 투숙객의 요청에 대한 신속한 서비스 업무 수행 습득물 처리, 객실용품 재고 파악, 객실관리 업무보고서 작성, 객실 내 시설 수리 요청 등을 통해 객실을 최상의 상태로 관리 고객 세탁물 접수 처리와 직원 유니폼관리, 객실 및 업장 리넨류 관리 및 재고관리 수행 (객실관리) 프론트 <ul style="list-style-type: none"> 객실 및 부대시설 이용정보 파악, 예약 현황 및 고객 이력 확인, 예약 관련 자료 작성 및 변경 처리 고객의 편안한 투숙을 위하여 체크 인 준비, 고객 응대, 등록카드 작성 및 객실정보 안내를 제공하며 고객정보 등록 및 단체 체크 인 수행 고객의 편안한 투숙을위해 고객 요청사항 처리, 메시지 및 전달물 취급, 객실상태 확인, 객실 변경하기, 투숙객 불평 접수하기 등 해결 및 실행 지불 관련된 업무를 수행하기 위해 객실영업자금(House Fund) 확인과 현금 지급(Paid Out) 처리, 전기(Posting), 중간정산, 조별 정산 마감, 환전 등을 처리 객실 요금 체크, 노쇼 체크, 야간회계 실행, 로그 북 인수인계, 일일보고서 작성 등 각 계정별로 일일 마감을 실행 투숙객 정보 확인, 추가 사용 내역(Bill) 확인, 최종내역 확인과 계산을 통해 최종 정산을 하며 따뜻한 환송인사와 함께 재방문을 유도 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> (객실관리) 하우스키퍼 : 객실 정비 관련 보고서 작성방법, 객실 정비 및 정리정돈 직무 표준에 대한 지식, 객실정비 업무 절차, 고객 특성에 따른 서비스 응대규칙, 딥클리닝 절차, 호텔 비품 및 소모품의 종류, 호텔전산 정보처리 시스템 운영 방법, 호텔전산 정보 				

	<p>처리 운영절차, 객실 및 시설 정보, 객실 용품 수량을 파악하는 업무지식, 객실용품 종류, 객실 유지 상황에 대한 지식, 습득물 관리 기준 및 관리방법, 재고 파악 지침, 시설보수 계획서(연간, 월간), 각 층별 리넨 일일필요량 산정방법, 객실 리넨류의 구매 및 구매절차, 객실 리넨류의 세탁 과정 및 입·출고 절차, 객실 리넨류의 종류 및 사용용도 규정, 리넨 재고 파악 방법 및 규정, 리넨류의 보관장소의 정리정돈, 청결 유지, 출고 절차, 리넨류의 보관, 관리, 점검 요령, 리넨류의 재세탁, 폐기 기준, 재고 파악 후 보관 기재 요령</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (객실관리) 프론트 : 객실 상품 지식, 객실 업무 운영지침 및 용어, 객실 타입과 내부 시설 정보, 고객의사소통에 대한 지식, 부대시설 관련 정보, 예약방법과 전산시스템 운영 지식, 예약 취소 및 변경에 대한 절차, 초과 예약 처리 규정, 객실 현황 정보, 취소수수료 계산 방법, 지불방법 정보, 시스템의 예약절차, 개인정보보호법, 객실 고객안내 절차, 고객응대 기법, 고객영접 요령, 숙박이용 약관, 예약 및 체크 인을 위한 객실 운영 프로그램, 예약 정보 확인절차, 요금제도, 지불 종류에 따른 처리방법, 객실 종류 및 특징, 고객 불만 처리 요령, 고객 요청 사항에 대한 처리 절차, 컴퓨터 단말기 활용 및 조작 기술(PMS), 프론트 영업자금(House Fund) 관리규정, 현금지급(Paid-Out) 처리 규정, 회계자료 작성에 대한 지식, 노쇼(No Show)의 개념, 일일 리포트 작성 방법, 숙박등록카드 관련 지식, 회계처리 방법, 예약 상황과 판매 가능 객실 운용 관련 규정
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (객실관리) 하우스키퍼 : 객실 점검기술, 객실 점검능력, 객실 현황 파악능력, 객실 점검표 작성기술, 고객요청사항서 작성기술, 공용부분 정비업무 수행능력, 탄다운 서비스 처리술, 객실상황 파악능력, 객실 용품 관리 및 파악능력, 객실 용품 수요 및 예측능력, 고객의 상품 선호도 파악 능력, 습득물 처리기술(빈도, 품목별 정리 등), 재고파악과 제안서 작성 기술, 재고관리 기술, 컴퓨터 단말기 조작기술, 각 층의 리넨 선반에 품목별 정리 정돈 기술, 객실 리넨류 종류별 입·출고 대장 작성 능력, 고객 세탁물 접수 시 고객 응대 기술, 리넨 지급 시 리넨 수불 용지 체크 능력, 리넨류 필요량의 공급 및 재고 파악 기술, 리넨류의 출고 및 재고관리, 회전수 산출능력, 리넨류의 폐기 전 재활용 능력, 리넨의 다림질 점검, 청결 상태 재확인 기술, 신속 정확한 입·출고 기술, 폐기 리넨류 재활용 능력 ▪ (객실관리) 프론트 : 객실 현황 파악 능력, 고객 유형 파악 능력, 고객 정보 수집 능력, 고객과의 의사소통 능력, 대인관계 능력, 예약 및 전화 응대 능력, 예약 시스템 조작 기술, 예약 취소, 변경에 대한 처리능력, 각종문서, 자료, 카드작성 기술, 객실 배정능력, 객실운영 프로그램을 통한 예약 확인 및 체크 인 수행 기술, 신속한 체크 인 절차를 위한 사전 준비 능력, 예약정보 확인 능력, 객실 변경을 수행하는 능력, 고충처리 능력, 컴플레인 상황 파악 및 처리 능력, 타부서와 의사소통하는 능력, 결산방법, 계산 능력, 고객상담 능력, 수납 능력, 일일고객과의 마찰, 사고정리, 각종정보를 정리할 수 있는 능력, 컴퓨터 운용 및 활용기술
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (객실관리) 하우스키퍼 : 객실 점검 및 관리에 대한 정확한 태도, 객실 정비 매뉴얼 준수, 객실을 청결하게 관리하고자 하는 태도, 고객 요청에 대한 수용적 태도, 고객의 요구 사항을 신속, 정확하게 처리하려는 노력, 공중위생을 위한 청결 노력, 동료와 협력적 태도, 문제 발생을 사전에 막기 위한 주의 깊은 태도, 전문적이고 세심한 태도, 객실용품 현황을 파악하고 미리 준비하는 노력, 습득물 처리에 대한 적극적인 태도, 습득물관리 규정 준수, 재고 파악에 대한 적극적인 태도, 재고관리목록 기준 준수, 현황 체크에 대한 객관적이고 분석적인 태도, 깨끗한 리넨류 제공을 위한 노력, 문제 발생 시 정확하게 파악하고 처리하는 태도, 사전 재고관리를 통한 수급 안정 자세, 사전에 더럽거나 찢어진

	<p>리넨 분리를 위한 노력, 세탁물유지관리규정 준수, 재고관리를 통한 원가 절감 노력, 폐기 처분 시 원인과 이유를 확인하려는 노력, 필요 리넨류 수량을 수시로 관리하려는 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (객실관리) 프론트 : 고객 성향을 분석하려는 노력, 고객 요청에 대한 적극적 수용 태도, 고객에 대한 적극적인 서비스 제공 의지, 고객에게 친절하고 상냥한 태도, 고객의 불편 사항을 해결 하려는 의지, 신속 정확하게 처리 하려는 책임감 있는 태도, 예약 현황을 분석하는 적극적인 노력, 예약을 신속히 처리하기 위한 노력, 절차에 대한 규정준수, 고객에게 신뢰감을 주는 태도, 관련 부서와 협조적인 태도, 최대 수익 창출을 위한 노력, 정중하고 명확한 의사전달 노력, 진행의 차질 시 협의하고 조정하려는 자세, 지불 처리에 대한 공정 준수, 객실 요금을 정확하게 계산하려는 의지와 노력, 다양한 객실 요금을 숙지하려는 노력, 재방문 유도를 위한 예의바른 환송 자세, 추가요금 사유를 자세히 설명할 수 있는 태도, 매출 극대화를 위한 적극적인 의지
<p>자격사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자격사항 없음
<p>직업기초능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력
<p>참고</p>	<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.