

코레일관광개발(주) NCS 기반 설명자료

- 해당 직무 설명서는 현재 NCS를 기준으로 당사의 채용직무와 관련된 대표적 NCS를 선정하여 작성되었으며 향후 NCS 개발 및 보완 동향과 당사의 주요 사업 변경 등 내·외부적 환경변화에 따라 변경될 수 있습니다.
- 상기직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음
- NCS 분류체계 및 직무 내용 관련 세부사항은 www.ncs.go.kr(NCS 사이트) 참조

[자격제한경쟁] 관광콘텐츠 기획 및 컨설팅 - 경력, 5급

채용분야	관광콘텐츠 기획 및 컨설팅	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스 03. 컨벤션	01. 여행상품개발 01. 회의기획
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)온라인 종합인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (5차)결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (6차)최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	<ul style="list-style-type: none"> 채용 분야 관련 경력 6년 이상인 자(필수) 면접 대상자 제안서 포트폴리오 제출(필수) 			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> (여행상품개발) 1. 여행상품 시장 조사, 2. 여행상품 상품성 검토, 3. 여행상품 원가 분석, 4. 여행상품 상품 구성, 5. 여행상품 샘플투어, 6. 여행상품 자원관리, 7. 여행상품 출시, 8. 여행상품 관리, 10. 여행상품 시장조사 지원, 11. 여행상품 원가조사, 12. 여행상품 STP전략, 13. 여행상품 마케팅 믹스 (회의기획) 1. 회의 유치, 2. 신규회의 개발, 3. 회의 개최 기획, 4. 회의 예산 관리, 5. 회의 후원 유치, 6. 회의프로그램 설계, 7. 회의인력 관리, 8. 회의 현장조성, 9. 회의 위기관리, 10. 사후관리, 11. 회의 등록 및 숙박관리, 12. 의전·수송·관광·식음료 관리, 13. 회의 홍보 및 마케팅, 14. 회의 제작물 기획 관리 				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> 정부 및 공사, 지자체 대상 용역사업 기획 관광용역제안서 작성 : 정부 및 공사, 지자체 대상 용역사업 제안서 작성 정부 및 공사, 지자체 대상 용역사업 예산작성 지자체 관광개발 컨설팅 관광용역사업운영 MICE행사 운영 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> (여행상품 개발) 시장 환경, 관광 요소인 교통수단, 신규 개발 중인 관광 상품 지식, 소비자가 선호하는 관광 상품 지식, 국제관광기구, 여행상품의 구성요소, 해외 글로벌 여행사의 동향, 여행관련 공공기관 정책동향, 관광 수요시장, DB자료에 대한 지식, 수요시장의 소비트렌드 정보, 소비자의 여행패턴, 통계자료 출처에 대한 지식, 글로벌 관광시장 환경, 원가 산출능력, 대중성·독창성 있는 상품구성 (회의기획) 회의 개최 타당성에 대한 개념적 지식, 컨벤션개최지 선정과정 및 선정요인에 대한 지식, 마케팅 STP 전략 수립에 관한 지식, SWOT분석, 환경분석을 위한 경영학(마케팅)적인 지식, 해외자료 검색을 위한 외국어 독해 능력, 기획안 작성능력, 기획안 레이아웃 능력, 효과적인 시각자료 활용능력, 회의 결과 보고서 작성에 관한 지식, 제작된 결과물을 효과적으로 표현할 수 있는 의사소통 지식 				







<p>필요기술</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (여행상품 개발) 보고서 작성 능력, 컴퓨터 운용능력, 여행자의 선호시기 파악능력, 여행자의 최적 관광시기 파악능력, 통계결과 분석능력, 의사소통 능력, 시간·스케줄 관리 능력 ▪ (회의기획) 회의 유치 가능성에 대한 판단 능력, 회의 개최 타당성 조사 및 분석 능력, 유치 대상 회의 선정을 위한 의사결정 능력, 기획안 디자인 제작에 필요한 컴퓨터 소프트웨어의 활용 능력, 논리적이고 설득력 있는 문장 기술능력, 적재적소에 자료를 배치하는 능력, 국내외 연사 섭외 및 협상 기술, 국문, 영문 초청 서한 작성 기술, 예산 항목을 파악할 수 있는 지식, 결과보고서 작성 능력
<p>직무수행 태도</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 긍정적 태도 ▪ 고객 지향적 태도 ▪ 원만하게 의사소통하려는 태도 ▪ 위기대응에 적극적으로 대비하려는 노력 ▪ 관련 규정사항 준수 ▪ 창의적인 태도 ▪ 세밀한 유치 제안요청서 (RFP) 검토 ▪ 효과적으로 표현할 수 있는 기획안 디자인 창출을 위한 노력 ▪ 회의 기획의도를 명확하게 전달하려는 의지

[일반경쟁] 웹프로그래머 - 일반 정규직, 7급

채용분야	웹프로그래머	대분류	중분류	소분류	세분류
		20. 정보통신	01. 정보기술	02. 정보기술운영 04. 정보기술관리	01. IT시스템관리 03. IT기술지원 01. IT프로젝트관리
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (1차)서류심사 → (2차)온라인 종합인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (5차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (6차) 최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (IT시스템관리) 01. IT시스템 운영기획, 03. IT서비스 수준관리, 06. DB 운영관리, 07. 보안 운영 관리 ▪ (IT기술지원) 01. 기술지원 서비스 기획, 03. 기술지원 요청 관리, 04. 시스템 장애 대응, 05. 시스템 개선 대응 ▪ (IT프로젝트 관리) 01. IT프로젝트 기획 관리, 02. IT프로젝트 통합관리, 04. IT프로젝트 일정관리 				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 내부관리 프로그램 신규 개발 및 유지보수 <ul style="list-style-type: none"> - 각 부서 별 요청 프로그램 신규 개발 및 유지보수 ▪ 회사 운영 홈페이지 개발, 유지보수, 업무지원 등(PC/모바일) <ul style="list-style-type: none"> - 코레일관광개발 메인 홈페이지 및 여행물 홈페이지 - 통합레일바이크, 레일크루즈해랑 및 통합 VOC 시스템 - 승무관리시스템 ▪ 개인정보보호법에 따른 정보보안-개인정보보호 업무 <ul style="list-style-type: none"> - 회사 운영 홈페이지 개인정보보호 업무 - 내부 이메일 보안(스팸아웃) 솔루션 관리 - 내부정보유출방지(DLP) 시스템 관리 - 내PC지킴이 관리 및 정보보안 처리 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 데이터베이스 이론 ▪ 소프트웨어 테스트에 대한 이해 ▪ 보안 관련 지식(백신, 침입탐지, 방화벽 등) ▪ 프로그래밍 표준에 대한 이해 ▪ 프로그램언어(ASP,PHP,JSP,javascript(jQuery) 등)와 도구(IDE 등)의 활용방법에 대한 이해 ▪ 데이터베이스 구조화 질의어(SQL) 기법 ▪ 사용자 인터페이스(UI, User Interface), 처리 로직, 데이터 관련 개념 ▪ 개인정보보호법 관련 지식 				

필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 프로그램의 코드 검토 능력 ▪ 프로그램 디버깅 기법 ▪ 기술적 의사소통 및 문서작성 능력 ▪ ASP / PHP 개발 능력 ▪ HTML, Javascript(jQuery), CSS 개발 능력
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시스템 구성요소들의 변경사항을 주기적으로 점검하는 태도 ▪ 시스템 분석 및 기술 습득에 대한 의식 ▪ 시스템 장애 발생 시 적절한 조치 및 보고 등 문제를 해결하려는 의지 ▪ 해결 방법에 대한 다양한 방법을 찾으려는 의식 ▪ 고객 지향적 태도 ▪ 다양한 요구사항에 대한 긍정적으로 수용하려는 자세 ▪ 분석적이고 논리적인 사고 ▪ 프로세스 흐름에 대한 주의 깊게 관찰하는 태도

[일반경쟁] 연수원 프론트 - 공무원, 무기계약직

채용분야	프론트	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	02. 숙박서비스	02. 객실관리
채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차)결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차)최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> (객실관리) 01. 객실 예약접수, 02. 체크 인(Check In), 03. 재실고객 관리, 04. 객실수납, 05. 객실 일일 마감, 06. 체크 아웃(Check Out), 07. 객실 매출 관리 				
직무수행 내용	직무유형	상세업무			
	고객안내	<ul style="list-style-type: none"> 교통약자 안내, 유실물 확인 및 취급 업무 고객 문의·불편사항에 대한 신속한 안내 교환업무 대행 비상연락망 연결 			
	Check-In 준비	<ul style="list-style-type: none"> 일일 투숙 현황 및 객실상태 파악 객실, 카라반 영업준비금(시재금) 점검 일일 메시지(Log-bOOK), 전달물(보관품), VOC등 파악 일일 타입별(객실, 카라반) 정비일지 파악 			
	Check-In	<ul style="list-style-type: none"> 일일 입실 예정자 및 예약 확인 타입별(객실, 카라반) KEY 파악 및 객실 배정 타입별(객실, 카라반) 전산 등록 단체 객실 사전 배정 타입별(객실, 카라반) 요금 및 No-Show 확인 			
	Check-Out	<ul style="list-style-type: none"> 일일 퇴실 예정자 및 추가 사용 내역(Bill) 확인 타입별(객실, 카라반) 이용료 수납 수납별(현금, 카드, 통장입금) 정산 마감 일일 퇴실예정자 타입별(객실, 카라반) KEY 파악 			
	안내방송	<ul style="list-style-type: none"> 객실, 카라반 입·퇴실 안내 및 이용 정보 안내 방송 부대시설 이용 안내 및 홍보 방송 시행 이례사항 발생 시 안내 협조 및 대응 			
	일일마감	<ul style="list-style-type: none"> 일일 업무보고서 작성 일일 전산 마감 업무 타입별(객실, 카라반) 일일 예약 접수 등록 			

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> ▪ 객실 현황 파악 능력, 고객 유형 파악 능력, 고객 정보 수집 능력, 고객과의 의사소통 능력, 대인관계 능력, 예약 및 전화 응대 능력, 예약 시스템 조작기술, 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"> ▪ 고객 성향을 분석하려는 노력 ▪ 고객 요청에 대한 적극적 수용 태도 ▪ 고객에게 친절하고 상냥한 태도 ▪ 신속 정확하게 처리 하려는 책임감 있는 태도 ▪ 예약 현황을 분석하는 적극적인 노력 ▪ 절차에 대한 규정준수 ▪ 고객에게 신뢰감을 주는 태도 ▪ 관련 부서와 협조적인 태도 ▪ 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

[일반경쟁] 연수원 환경미화 - 공무원, 무기계약직






채용분야	환경미화	대분류	중분류	소분류	세분류
		11. 경비·청소	02. 청소·세탁	01. 청소	01. 환경미화
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> (환경미화) 01. 청소현장 현황파악, 02. 청소계획 수립, 03. 청소활동 수행, 04. 비상상황 대비 대응, 05. 청소품질 검증, 06. 청소장비 운용, 07. 청소약품 운용, 08. 청소활동 사후 관리 				
직무수행 내용	건물 외부	청소계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> 내·외부 청소 장비 관련 물품 상태 점검 내·외부 청소계획서 작성 		
		청소활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> 내부 각층 별 쓰레기 수거 및 운송 카라반 내(분리수거장)쓰레기 수거 및 운송 외부 쓰레기통 정비 현관입구, 주차장, 산책로 등 송풍작업 외부 잡초, 잡석 제거 및 조경관리 재활용품 분리수거 및 운송 외부 조경수 정비(환경 정비 및 제설 작업) 외부 우수관 정비 		
		청소장비 운영	<ul style="list-style-type: none"> 사용기기(물품)에 대한 일일정비 사용기기(물품)운영에 필요한 소비성 물품 확인 안전사고, 돌발사고, 자연재해 등 대비 대응 		
		청소활동 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> 업무종료 전 일일정비 구역 순찰 사용기기(물품)수량 파악 폐기물 일일적재량 파악 		

<p>필요지식</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소범위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 도구&장비의 용도, 약품용도, 청소대상물별 청소방법론, 안전사고 예방대처방법, 청소활동 점검요소, 공중위생관리법에 대한 지식, 시설 안전관리 관련 법규에 대한 지식, 안전관리 관련 법규 관련 지식, 안전 관리 매뉴얼에 대한 이해, 안전점검 기준, 유해물질 관련 지식, 재해에 관한 지식, 문제 해결 프로세스, 품질관리, 상황대처 능력, 장비사용의 주의점, 장비운영 방법, 장비의 특성, 용도, 성능 청소활동 전체 프로세스
<p>필요기술</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고객니즈 분석기법, 대응방법론/설득력, 정보수집 능력, 도구&장비 사용법, 약품 사용법, 시간관리 기법, 청소방법 분석능력, 청소범위 설정능력, 관리능력, 문제점&개선안 도출 능력, 체크리스트 활용능력, 법규 이해 능력, 시설물 안전관리 능력, 안전관리 능력, 인명사고 발생 시 응급처치 능력, 품질평가 능력, 장비운전 능력, 장비정비 능력, 상호 이해관계 존중의 자세, 성실성, 안전의식, 협력적 사고, 약품 사용법 준수, 다양한 의견 경청 자세, 종합적 관점 유지
<p>직무수행태도</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 긍정적 사고 ▪ 주도적인 업무 처리 ▪ 책임감을 갖고 대응하려는 자세 ▪ 협력적 관계유지 태도 ▪ 안전을 위한 작업절차 준수 태도 ▪ 준비와 확인의 철저함 ▪ 재해에 대한 신속한 대응 자세 ▪ 검증 공정성 유지

[일반경쟁] 테마파크 레일바이크(일반사무) - 공무원, 무기계약직

채용분야	레일바이크 운영관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	04. 관광레저서비스	04. 유원시설운영관리
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 테마파크 레일바이크 시설의 효율적인 운영을 위하여 문의 안내, 예약 접수 및 티켓발권, 고객 안내, 회계·전산·컴퓨터 활용 등의 업무를 수행 				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 테마파크 레일바이크 예약접수를 수행 ▪ 티켓 발권업무를 수행 ▪ 고객 상담, 문의 응대(상품정보 제공) ▪ 회계·전산·컴퓨터 활용 회사 및 상품의 강점과 특징을 설명, ▪ 매출마감, 전표생성 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전화상담 매뉴얼에 대한 지식 ▪ 테마파크 상품에 대한 기본 지식 ▪ 고객 심리 상담에 대한 기본 지식 ▪ 티켓 예약 업무에 대한 기본 지식 ▪ 티켓발권 업무, 회계·전산·컴퓨터 활용에 대한 기본 지식 				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 멀티테스킹 능력 ▪ 티켓 예약 접수 시스템 활용 능력 ▪ 티켓 발권 업무 시스템 활용 능력 ▪ 고객 심리 파악 능력 ▪ 화술 능력(정확한 발음, 목소리 톤 등) ▪ 기초 외국어 구사능력 ▪ 회계·전산·컴퓨터 활용능력 				
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 꼼꼼한 업무 처리 태도, 서비스 마인드를 갖춘 태도 매너있는 태도, 경청하는 태도 				

[일반경쟁] 테마파크 레일바이크[정비·운영지원] - 공무원, 무기계약직

채용분야	레일바이크 운영관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	04. 관광레저서비스	04. 유원시설운영관리
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> (유원시설운영관리) 02. 어트랙션 운영관리, 03. 유원시설 시설관리, 04. 유원시설 마케팅, 05. 유원시설 운영지원, 06. 유원시설 고객응대, 07. 유원시설 현장서비스 관리, 12. 유원시설 이벤트 기획, 13. 유원시설 이벤트 운영 				
직무수행 내용	직무 유형	상세 업무			
	레일바이크 역내 인솔	<ul style="list-style-type: none"> 역내 승강장 이동시 주의사항 전달 레일바이크 탑승장 내 인솔 			
	탑승장 안전교육	<ul style="list-style-type: none"> 영업개시 전 시설물 점검 레일바이크 이용 시 주의사항 레일바이크 작동 방법 운행 코스 설명 			
	조작법 설명 후 출발	<ul style="list-style-type: none"> 레일바이크 이용 및 유의사항 방송 안내 출발 전 레일바이크 작동법 추가 교육 작동법 숙지여부 확인 			
	반환점 안내 및 도착 시 정차	<ul style="list-style-type: none"> 반환점 휴식 안내 및 출발 및 정차시 안내 운행 구간 내 인도 및 선로 통제 도착시 안전한 정차를 위한 브레이크 제동 순차적 정차를 위한 거리 유지 도착 후 레일바이크 안전 점검 			
	제반업무	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 환경미화 및 조경관리 고객 이용 문의 안내 및 이벤트 시행 레일바이크 및 탑승장 소독 			
	시설정비	<ul style="list-style-type: none"> 레일바이크 정비 시설물 유지 보수 			
※ 테마파크 지역별(정선, 강릉, 곡성, 청도 등) 업무가 다소 상이할 수 있음					

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 레일바이크 오퍼레이션에 대한 기본 지식, 유원시설 방송 안내 및 고객 응대 서비스, 이례상황 발생 시 고객 대처능력, 레일바이크 운영 및 정비 매뉴얼 지식, 영업계획, 시설물관리 운영 규정 관련 지식, 이벤트 분야 콘텐츠 지식
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 검표 및 입장관리, 레일바이크 입장, 탑승, 퇴장 시 고객 응대 커뮤니케이션 능력, 시설물 운영 및 관리, 안내방송 수행 및 문서작성 능력, 방송장비 취급 기술 (엠프, 무전기 사용), 안전시설 점검 능력, 편의시설 청결관리, 자산관리에 대한 법규나 규정 적용능력, 레일바이크 정비, 시운전 절차 운용 능력
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 안전사항 준수 의지 ▪ 고객 접점 서비스 마인드 함양 ▪ 운영 매뉴얼 준수, 운영절차에 따라 적극적으로 점검하는 자세 ▪ 정확한 이용 정보 안내 노력 ▪ 환경관리 유지 노력 ▪ 팀원들과 원활한 협업태도 (낙천적 사고, 열린 자세)

[일반경쟁] 승무원 숙소 입·퇴실 관리 - 공무원, 무기계약직

채용분야	승무원 숙사 관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	02. 숙박서비스	02. 객실관리
NCS기반 채용전형 절차	▪ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	▪ (객실관리) 01. 객실 예약 접수, 03. 재실고객 관리 05. 객실 일일 마감, 08. 하우스키팅 정비, 10. 호텔 세탁물 관리				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙소정비, 숙소점검, 공용부분 정비, 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 ▪ 숙소 리넨류 관리 및 재고관리 수행 ▪ 숙소 사용자 현황 및 이력 확인 ▪ 숙소 사용자의 편안한 투숙을 위하여 신속하고 정확한 체크 인 시행 ▪ 숙소 사용자의 요청사항 처리, 민원 처리 등 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙소 정비 관련 보고서 작성방법, 숙소 정비 및 정리정돈 직무 표준에 대한 지식, 서비스 응대규칙, 비품 및 소모품의 종류, 숙소 및 시설정보, 숙소용품 수량을 파악 하는 업무 지식, 숙소 용품 종류, 습득물 관리 기준 및 관리방법, 재고 파악 지침, 리넨 일일 필요량 산정 방법, 리넨류의 구매 및 구매절차, 리넨류의 세탁 과정 및 입·출고 절차, 객실 리넨류의 종류 및 사용용도 규정, 리넨 재고 파악방법 및 규정, 리넨류의 보관 장소의 정리정돈, 청결 유지, 출고 절차, 리넨류의 보관, 관리, 점검요령, 리넨류의 재세탁, 폐기 기준, 재고 파악 후 보관 기재 요령 				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙소 점검기술, 숙소 현황 파악능력, 숙소 점검표 작성기술, 공용부분 정비업무 수행능력, 습득물 처리기술(빈도, 품목별 정리 등), 재고파악, 각 층의 리넨 선반에 품목별 정리정돈 기술, 객실 리넨류 종류별 입·출고 대장 작성 능력, 리넨류 필요량의 공급 및 재고 파악 기술, 리넨류의 출고 및 재고관리, 신속 정확한 입·출고 기술, 폐기 리넨류 재활용 능력, 숙소 사용자와의 의사소통 능력, 숙소 배정능력, 신속한 체크 인 절차를 위한 사전 준비 능력, 컴플레인 상황 파악 및 처리 능력, 컴퓨터 운용 및 활용기술 				
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 숙소 점검 및 관리에 대한 정확한 태도 ▪ 숙소 정비 매뉴얼 준수, 숙소를 청결하게 관리하고자 하는 태도 ▪ 숙소 사용자 요청에 대한 수용적 태도 ▪ 사용자의 요구사항을 신속, 정확하게 처리하려는 노력 ▪ 공중위생을 위한 청결 노력 				

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 동료와 협력적 태도, ▪ 문제발생을 사전에 막기 위한 주의 깊은 태도 ▪ 숙소용품 현황을 파악하고 미리 준비하는 노력 ▪ 습득물관리 규정 준수 ▪ 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 ▪ 친절하고 상냥한 태도 ▪ 절차에 대한 규정준수 ▪ 숙소 사용자에게 신뢰감을 주는 태도
--	---

[일반경쟁] 환경미화(숙사 포함) - 공무원, 무기계약직

채용분야	환경미화	대분류	중분류	소분류	세분류
		11. 경비·청소	02. 청소·세탁	01. 청소	01. 환경미화
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격 				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> (환경미화) 01. 청소현장 현황파악, 02. 청소계획 수립, 03. 청소활동 수행, 04. 비상상황 대비 대응, 05. 청소품질 검증, 06. 청소장비 운용, 07. 청소약품 운용, 08. 청소활동 사후 관리 				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> · 청소에 영향을 주는 현안들을 현장상황과 고객의 정보를 통해 파악 · 청소현장 현황파악에 의거하여 청소대상에 대한 청소방법 선정, 투입자원 선정, 청소 계획서 작성 활동을 수행 · 청소계획 수립에 의거하여 고객요구를 만족시키기 위해 청소준비, 청소활동 전개, 청소 활동 마무리 활동 수행 · 비상상황 매뉴얼, 안전사고 처리의 법적 기준에 의거하여 청소활동 수행 중에 발생하는 안전사고, 시설물 돌발사고, 자연재해 등에 대비 대응 · 품질검증 체크리스트에 의거하여 청소결과 검증활동, 미비점 보완, 고객불만 사항 대응 활동을 수행 · 장비운용 매뉴얼에 따라 청소대상물에 적합한 장비 선정, 운용, 관리 활동을 수행 · 규정된 사용기준에 의거하여 특성 파악, 청소대상물에 적합한 약품 선정, 운용, 관리 활동을 수행 				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> · 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소범 위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 도구&장비의 용도, 약품용도, 청소대상물별 청소 방법론, 안전사고 예방대처방법, 청소활동 점검요소, 공중위생관리법에 대한 지식, 시설 안전관리 관련 법규에 대한 지식, 안전관리 관련 법규 관련 지식, 안전 관리 매뉴얼에 대한 이해, 안전점검 기준, 유해물질 관련 지식, 재해에 관한 지식, 문제 해결 프로세스, 품질관리, 상황대처 능력, 장비사용의 주의점, 장비운영 방법, 장비의 특성, 용도, 성능 청소활동 전체 프로세스 				
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> · 고객니즈 분석기법, 대응방법론/설득력, 정보수집 능력, 도구&장비 사용법, 약품 사용법, 시간관리 기법, 청소방법 분석능력, 청소범위 설정능력, 관리능력, 문제점& 개선안 도출 능력, 체크리스트 활용능력, 법규 이해 능력, 시설물 안전관리 능력, 안전 관리 능력, 인명사고 발생 시 응급처치 능력, 품질평가 능력, 장비운전 능력, 장비정비 능력, 상호 이해관계 존중의 자세, 성실성, 안전의식, 협력적 사고, 약품 사용법 준수, 다양한 의견 경청 자세, 종합적 관점 유지 				

<p>직무수행태도</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 객관적 타당성 검토 자세 ▪ 긍정적 사고 ▪ 문제해결 의지 ▪ 주도적인 업무 처리 ▪ 책임감을 갖고 대응하려는 자세 ▪ 협력적 관계유지 태도 ▪ 준비와 확인의 철저함 ▪ 안전을 위한 작업절차 준수태도 ▪ 재해에 대한 신속한 대응 자세 ▪ 친절하고 신속한 대응 태도
---------------	--