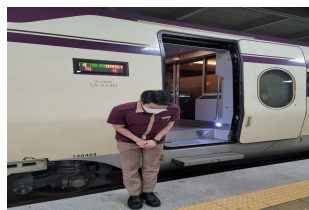


## NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 열차승무원(SRT)

| 채용분야             | SRT 열차<br>승무원                                                                                                                                                                     | 대분류                                                                                                                                                              | 중분류       | 소분류       | 세분류                                                                                   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                   | 12. 이용·숙박·여행<br>·오락·스포츠                                                                                                                                          | 03. 관광·레저 | 01. 여행서비스 | 05. 항공객실서비스                                                                           |
| NCS기반<br>채용전형 절차 | ■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체<br>검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격                                                                                        |                                                                                                                                                                  |           |           |                                                                                       |
| 응시요건             | 연령                                                                                                                                                                                | 임용 예정일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만                                                                                                                                    |           |           |                                                                                       |
|                  | 성별                                                                                                                                                                                | 무관                                                                                                                                                               |           |           |                                                                                       |
|                  | 학력                                                                                                                                                                                | 무관                                                                                                                                                               |           |           |                                                                                       |
|                  | 자격                                                                                                                                                                                | 무관                                                                                                                                                               |           |           |                                                                                       |
| 능력단위             | ■ (객실서비스) 02. 고객 승차 전 준비, 03. 고객 승차 및 열차 출발 전 서비스, 04. 열차 운<br>행 중 서비스, 05. 열차 도착 전 서비스, 06. 열차 도착 후 서비스, 07. 고객 하차 후 관리, 08.<br>응급환자 대처, 09. 객실승무 관리, 12. 차내 방송 업무, 13. 고객만족 서비스 |                                                                                                                                                                  |           |           |                                                                                       |
| 직무수행 내용          | 직무유형                                                                                                                                                                              | 상세업무                                                                                                                                                             |           |           |                                                                                       |
|                  | 승무준비                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검</li><li>승무일지 및 장비수령</li><li>출무브리핑 시행</li></ul>                                                     |           |           |   |
|                  | 영접/환송<br>인사                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>열차 출발·정차·도착 시, 고객안내 인사 시행</li><li>승차권 안내 및 열차 이용 안내서비스</li><li>정차역, 종착역 고객 승·하차 확인</li></ul>                               |           |           |  |
|                  | 안내방송                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>열차 출·도착 안내 및 이용 정보 안내 방송</li><li>열차 이용 안내 및 홍보 방송 시행</li><li>이례사항 발생 시 안내 협조 및 대응</li></ul>                                |           |           |  |
|                  | 고객안내<br>(객실순회)                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>교통약자 안내, 유실물 확인 및 취급 업무</li><li>고객 문의·불편사항에 대한 신속한 안내</li><li>공공질서 유지 및 차내설비 점검</li><li>열차 객실, 통로, 화장실 등 청결상태 유지</li></ul> |           |           |  |
|                  | 특실서비스                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>특실물품 제공 및 정리시행</li><li>특실물품 잔여수량 확인 및 재고 마감 관리</li><li>특실 환경정리 및 깨우미 서비스</li></ul>                                         |           |           |  |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 필요지식   | 열차 구조와 기능(종별), 여객운송약관 및 운임정산, 열차 내 이례사항 대처방법, 열차승무원 승무업무 매뉴얼, 열차승무원 비상대응 매뉴얼, MOT별 고객 서비스 응대요령, 불만고객 응대요령 및 고객서비스의 이해                                                                                                                                                                                        |
| 필요기술   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신속한 상황 판단 및 대처 능력</li> <li>- 객실 승무원 철도운송약관(규정, 약관) 활용 기술</li> <li>- 합리적 계산 및 정보파악 능력 기술</li> <li>- 고객의 요구 파악 및 고객 특성에 따른 소통 기술</li> <li>- 열차 내 시설 및 장비 취급 기술(방송 시스템 이용 취급, MTIT, 무전기 등)</li> <li>- 직원 업무 인수인계 등 소통 기술</li> <li>- 이례사항 대비 응급처치 능력 및 대처 기술</li> </ul> |
| 직무수행태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 창의적 사고, 종합적 사고, 원활한 의사소통 태도</li> <li>- 신속하고 정확한 업무 처리 태도</li> <li>- 고객의 요청 내용에 대한 경청 자세 및 고객 지향적 태도</li> <li>- 서비스마인드 및 조직이해 능력</li> <li>- 업무 규정 및 매뉴얼 준수</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>                            |

- ※ 상기직무 내용은 실제 수행해야 할 직무와 유사한 NCS(직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것) 직무기술서를 참고 및 인용하여 작성한 것으로 실제 수행해야 할 업무와 다소 차이가 있을 수 있음
- ※ 상기직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음