







NCS기반 채용 직무 설명자료 : 열차승무원(KTX 및 일반열차)

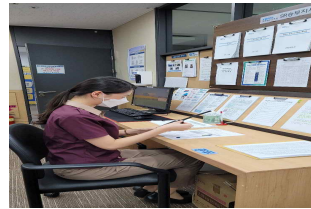
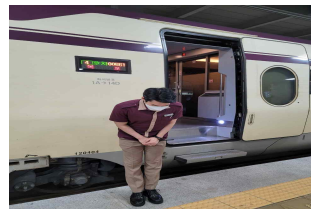

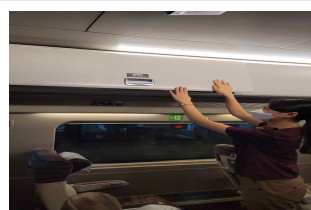

채용분야	KTX 열차 승무원	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	05. 항공객실서비스
채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격				
응시요건	연령	임용 예정일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ (객실서비스) 02. 고객 승차 전 준비, 03. 고객 승차 및 열차 출발 전 서비스, 04. 열차 운행 중 서비스, 05. 열차 도착 전 서비스, 06. 열차 도착 후 서비스, 07. 고객 하차 후 관리, 08. 응급환자 대처, 09. 객실승무 관리, 10. 특실서비스, 12. 차내 방송 업무, 13. 고객 만족 서비스				
직무수행 내용	직무유형	상세업무			
	승무준비	• 열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검 • 승무일지 및 장비수령 • 팀 미팅 및 출무브리핑 시행			
	영접/환송 인사	• 열차 출발·정차·도착 시, 고객안내 인사 시행 • 승차권 안내 및 열차 이용 안내서비스 • 정차역, 종착역 고객 승·하차 확인			
	승차권 확인	• 무선이동단말기(MTIT)로 정당 승차권 확인 • 승차권 발권, 반환, 변경 등 차내 취급 • 올바른 열차이용 문화 확립을 위한 안내			
	안내방송	• 열차 출·도착 안내 및 이용 정보 안내 방송 • 열차 이용 안내 및 홍보 방송 시행 • 이례사항 발생 시 안내 협조 및 대응			
	고객안내 (객실순회)	• 교통약자 안내, 유실물 확인 및 취급 업무 • 고객 문의·불편사항에 대한 신속한 안내 • 공공질서 유지 및 차내설비 점검 • 열차 객실, 통로, 화장실 등 청결상태 유지			
	특실서비스 (KTX)	• 특실물품 제공 및 정리시행 • 특실물품 잔여수량 확인 및 재고 마감 관리 • 특실 환경정리 및 깨우미 서비스			

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"> - 신속한 상황 판단 및 대처 능력 - 객실 승무원 철도운송약관(규정, 약관) 활용 기술 - 합리적 계산 및 정보파악 능력 기술 - 고객의 요구 파악 및 고객 특성에 따른 소통 기술 - 열차 내 시설 및 장비 취급 기술(객실 온도조절, 방송 시스템 이용 취급, MTIT, 무전기 등) - 직원 업무 인수인계 등 소통 기술 - 이례사항 대비 응급처치 능력 및 대처 기술
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> - 창의적 사고, 종합적 사고, 원활한 의사소통 태도 - 신속하고 정확한 업무 처리 태도 - 고객의 요청 내용에 대한 경청 자세 및 고객 지향적 태도 - 서비스마인드 및 조직이해 능력 - 업무 규정 및 매뉴얼 준수
자격사항	■ 자격사항 없음
직업기초능력	■ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력
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.

※ 상기직무 내용은 실제 수행해야 할 직무와 유사한 NCS(직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것) 직무기술서를 참고 및 인용하여 작성

※ 상기직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음

NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 열차승무원(SRT)

채용분야	SRT 열차 승무원	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	05. 항공객실서비스
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 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 행 중 서비스, 05. 열차 도착 전 서비스, 06. 열차 도착 후 서비스, 07. 고객 하차 후 관리, 08. 응급환자 대처, 09. 객실승무 관리, 12. 차내 방송 업무, 13. 고객만족 서비스				
직무수행 내용	직무유형	상세업무			
	승무준비	<ul style="list-style-type: none">열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검승무일지 및 장비수령출무브리핑 시행			
	영접/환송 인사	<ul style="list-style-type: none">열차 출발·정차·도착 시, 고객안내 인사 시행승차권 안내 및 열차 이용 안내서비스정차역, 종착역 고객 승·하차 확인			
	안내방송	<ul style="list-style-type: none">열차 출·도착 안내 및 이용 정보 안내 방송열차 이용 안내 및 홍보 방송 시행이례사항 발생 시 안내 협조 및 대응			
	고객안내 (객실순회)	<ul style="list-style-type: none">교통약자 안내, 유실물 확인 및 취급 업무고객 문의·불편사항에 대한 신속한 안내공공질서 유지 및 차내설비 점검열차 객실, 통로, 화장실 등 청결상태 유지			
	특실서비스	<ul style="list-style-type: none">특실물품 제공 및 정리시행특실물품 잔여수량 확인 및 재고 마감 관리특실 환경정리 및 깨우미 서비스			

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"> - 신속한 상황 판단 및 대처 능력 - 객실 승무원 철도운송약관(규정, 약관) 활용 기술 - 합리적 계산 및 정보파악 능력 기술 - 고객의 요구 파악 및 고객 특성에 따른 소통 기술 - 열차 내 시설 및 장비 취급 기술(방송 시스템 이용 취급, MTIT, 무전기 등) - 직원 업무 인수인계 등 소통 기술 - 이례사항 대비 응급처치 능력 및 대처 기술
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> - 창의적 사고, 종합적 사고, 원활한 의사소통 태도 - 신속하고 정확한 업무 처리 태도 - 고객의 요청 내용에 대한 경청 자세 및 고객 지향적 태도 - 서비스마인드 및 조직이해 능력 - 업무 규정 및 매뉴얼 준수
자격사항	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자격사항 없음
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ■ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력
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.







- ※ 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

NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 관광상품 운영

채용분야	관광상품 운영	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	01. 여행상품개발
					02. 여행상품상담
					03. 국내여행 안내
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격				
응시요건	연령	임용일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<div>■ (여행상품개발) 1. 여행상품 시장 조사, 2. 여행상품 상품성 검토, 3. 여행상품 원가 분 석, 4. 여행샘플 상품 구성, 5. 여행상품 샘플투어, 6. 여행상품 자원관리, 7. 여행상품 출시, 8. 여행상품 관리, 10. 여행상품 시장조사 지원, 11. 여행상품 원가조사, 12. 여행상품 STP전 략, 13. 여행상품 마케팅 믹스</div> <div>■ (여행상품상담) 3. 여행상품상담 교육, 7. 여행요금 상담, 9. 여행상품 계약, 10. 여행고객 관리, 13. 교통편 발권, 14. 지상수배, 16. 여행서류 확인</div> <div>■ (국내여행안내) 1. 국내여행안내 행사지시서 확인, 2. 국내여행안내 행사준비, 3. 미팅, 4. 교통탑승 후 오리엔테이션, 5. 관광지원 해설, 국내여행안내 행사진행, 7. 국내여행안내 시 안전관리, 8. 국내여행고객 만족관리, 9. 샌딩, 10. 국내여행안내 정산·보고</div>				
직무수행 내용	<div>■ (여행상품개발) 고객의 여행욕구를 만족시킬 수 있는 여행상품을 판매하기 위하여 여행 상품 시장조사, 여행상품 STP전략, 여행상품개발 자원관리, 여행샘플상품 구성, 여행상품 원가분석, 여행상품 상품성 검토, 여행상품 샘플투어, 여행상품 관리, 여행상품 마케팅 믹 스, 여행상품 출시</div> <div>■ (여행상품상담) 고객의 수요에 맞는 여행상품의 추천을 위해 여행상품 상담 교육을 한 후 고객을 응대하여 여행 상품 설명 및 여행 요금 상담, 교통편 예약 조회 및 여행상품 계약을 하고 고객의 안전한 여행을 위하여 교통권 발권 및 지상수배, 여행서류를 확인하 며, 여행 고객을 관리</div> <div>■ (국내여행안내) 우리나라를 여행하는 관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있 도록 편의를 제공하기 위하여 국내여행안내 행사지시서 확인, 국내여행안내 행사준비, 미 팅(meeting), 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 관광자원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내 여행안내 시 안전관리, 국내여행고객 만족관리, 샌딩(Sending), 국내여행안내 정산·보고</div>				





필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (여행상품개발) 정부 지원정책과 제도, 관광자원·관광지의원가구성, 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소, 현지 주요 관광 자원, 인원수에 따른 가격 책정, 여행지의 최적 관광 시기 파악 능력, 국내외 수요공급 환경 파악능력 등 ▪ (여행상품상담) 여행 유형별 상품지식, 여행약관에 대한 지식, 특수목적관광에 대한 지식, 지상비 산출에 대한 지식, 여행상품 원가 변동 요인에 대한 지식, 원가표 작성 유의사항에 대한 지식, 여행상품 가격에 대한 지식, 여행자보험 내용에 대한 지식, 숙박업무에 대한 이해 등 ▪ (국내여행안내) 여행사 기초 업무, 고객관리에 대한 지식, 역사·문화·지리에 대한 상식, 소비자심리, 관광자원, 정보처리 및 문서작성 등
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (여행상품개발) 보고서 작성 능력, 원가산출 능력, 의사소통 능력, 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력, 원가분석에 따른 최소 출발인원 산정능력, 소비자 구매유형에 따른 상품 선정능력, 대중성·독창성 있는 상품구성 등 ▪ (여행상품상담) 데이터 입력기술, 상담심리 기술, 화술 능력, 원가산출 매뉴얼 활용 능력, 계약서 작성 능력, 문서작성 능력, 자료수집 능력, 고객성향분석 능력, 상품비교분석 능력, 숙박정보 수집·활용 능력, 의사전달 기술, 고객파일 작성 능력, 고객 설문조사 활용 능력 등 ▪ (국내여행안내) 정보수집 능력, 고객관리 기술, 행사지시서 이해 능력, 컴퓨터 활용능력, 대인관계 기술, 언어능력, 위기관리 능력, 응급사태 대처능력 등
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 긍정적 태도 ▪ 고객 지향적 태도 ▪ 원만하게 의사소통하려는 태도 ▪ 위기대응에 적극적으로 대비하려는 노력 ▪ 관련 규정사항 준수 ▪ 창의적인 태도 ▪ 예의바르고 친절한 태도 ▪ 경어사용 태도 ▪ 복장, 용모 등 자기관리 노력

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 테마파크 레일바이크[운영지원]

채용분야	레일 바이크 운영관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박· 여행·오락· 스포츠	03. 관광·레저	04. 관광레저서비스	04. 유원시설운영 관리
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ (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	• 역내 승강장 이동시 주의사항 전달 • 레일바이크 탑승장 내 인솔			
	탑승장 안전교육	• 영업개시 전 시설물 점검 • 레일바이크 이용 시 주의사항 • 레일바이크 작동 방법 • 운행 코스 설명			
	조작법 설명 후 출발	• 레일바이크 이용 및 유의사항 방송 안내 • 출발 전 레일바이크 작동법 추가 교육 • 작동법 숙지여부 확인			
	반환점 안내 및 도착 시 정차	• 반화점 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	• 사업장 환경미화 및 조경관리 • 고객 이용 문의 안내 및 이벤트 시행 • 레일바이크 및 탑승장 소독			
	시설정비	• 레일바이크 정비 • 시설물 유지 보수			
※ 테마파크 지역별(정선, 강릉, 청도) 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, 시설물 관리 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)






NCS기반 채용 직무 설명자료 : 연수원 환경미화(외부)

채용분야	환경미화	대분류	중분류	소분류	세분류
		11. 경비·청소	02. 청소·세탁	01. 청소	01. 환경미화
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격				
응시요건	연령	공고일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ (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	• 내·외부 청소 장비 관련 물품 상태 점검 • 내·외부 청소계획서 작성		
		청소활동 수행	• 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 운용	• 사용기기(물품)에 대한 일일정비 • 사용기기(물품)운영에 필요한 소비성 물품 확인 • 안전사고, 돌발사고, 자연재해 등 대비 대응		
		청소활동 사후관리	• 업무종료 전 일일정비 구역 순찰 • 사용기기(물품)수량 파악 • 폐기물 일일적재량 파악		

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ■ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소 범위 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, 품질 관리, 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, 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
직무수행태도	<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

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 연수원 객실정비

채용분야	환경미화	대분류	중분류	소분류	세분류				
		11. 경비·청소	02. 청소·세탁	01. 청소	01. 환경미화				
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격								
응시요건	연령	임용일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만							
	성별	무관							
	학력	무관							
	자격	무관							
능력단위	■ (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 내부	구분	직무유형	상세업무					
		청소계획 수립	청소계획 수립	<ul style="list-style-type: none">• 청소 대상물에 적합한 청소약품 수령• 내부 청소 장비 관련 물품 상태 점검• 내부(·객실복도 등) 청소계획서 작성 					
				청소활동 수행	청소활동 수행	<ul style="list-style-type: none">• 1층 공용로비 바닥 및 쇼파 정비• 공용화장실 정비(1층·지하1층)• 현관출입구 유리창 정비• 지하 부대시설 정비(세탁실·놀이방·탁구장·사우나)• E/V 내·외부 정비(바닥포함)• 각 구역별 비상계단 및 창틀 정비• 외부 화장실 정비(하계시즌)  			
						청소장비 운용	청소장비 운용	<ul style="list-style-type: none">• 사용기기(물품)에 대한 일일정비• 사용기기(물품)운영에 필요한 소비성 물품 확인 	
								청소활동 사후관리	청소활동 사후관리

직무수행 내용	객실 정비	청소현장 현황파악	<ul style="list-style-type: none"> • 타입별(객실, 카라반) 청소방법 선정 • 일일 정비객실수 확인 • 린넨류(수건,시트 등)수량 • 객실 내 소모품(휴지, 비닐, 주방세제 등)수량 • 청소 대상물에 적합한 청소세제 수령 	
		청소활동 수행	<ul style="list-style-type: none"> • 린넨류 교체 및 수거 • 객실 내 소모품 교체 및 수량 점검 • 부분별 정비 시행(욕실,주방,거실,침실,베란다 등) • 고객이용 물품 하자 및 손상실 내역 점검 • 객실복도 및 창틀 정비 • 그 외 객실정비에 필요한 전반적인 활동 시행 	 
		청소품질 검증	<ul style="list-style-type: none"> • TV, 전화기, 냉장고 작동상태 점검 • 소모성 물품 비치 여부 확인 • 객실정비 완료 후 객실관리(프런트)자에게 통보 	
		청소활동 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> • 전반적인 객실정비 품질상태 점검 • 린넨류(세탁물) 출고량 체크 • 익일 소모성 물품 필요수량 파악(준비작업 등) 	
필요지식	<p>■ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소 범위 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, 품질 관리, 상황대처 능력, 장비사용의 주의점, 장비운영 방법, 장비의 특성, 용도, 성능 청소활동 전체 프로세스</p>			
필요기술	<p>■ 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	<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
--------	--





NCS기반 채용 직무 설명자료 : 열차영업(특실물품 관리)

채용분야	열차영업 특실물품 관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	04. 유통관리
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (5차)최종합격				
응시요건	연령	임용일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ (특실물품 관리) 08. 유통물류 관리, 13. 유통정보 관리				
직무수행 내용	■ (특실물품 관리) KTX 특실물품 상하차 / 상품 확인 / 재고 관리 등				
필요지식	■ (특실물품 관리) 제품보관의 기본원칙 및 이론, 보안 및 위생 지식, 물류창고 안전 관련 지식, 재고조사에 관한 지식, 제품의 종류 및 특성, 불용재고 처리규정 등				
필요기술	■ (특실물품 관리) 재고관리시스템 활용 능력, 재고조사 기준 설정 능력, 재고 차이 분석 및 해결 능력, 재고관리 대장 작성 능력, 불용재고 처리 능력, 창고보관 문제해결 능력, 제 품보관상태 분석 능력, 장비 및 창고 관리 능력				
직무수행태도	■ 품질보증을 위한 책임감, 의지력, 노력 ■ 제품의 보관 방법에 대한 중요성을 인식하는 태도 ■ 안전을 우선하는 자세 ■ 문제점을 개선하려는 변화 의지 ■ 정확하게 기록하는 습관				

NCS기반 채용 직무 설명자료 : **홍보마케팅(경력 6급)**

채용분야	홍보마케팅	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영회계사무	01. 기획사무	02 홍보·광고	01. PR
채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)온라인 종합인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (5차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (6차) 최종합격				
응시요건	연령	임용일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격(필수)	■ 채용 분야 관련 경력 3년 이상인 자(필수)			
능력단위	■ (언론홍보) 조직이 의도하는 이슈를 언론을 통해 긍정적 이미지를 형성할 수 있도록 알리는 능력 ■ (콘텐츠 제작) 크리에이티브 전략 수립, 제작 기획, 촬영 준비, 촬영 제작				
직무수행 내용	■ (언론홍보) 언론홍보 및 홍보기획 / 보도자료 작성, 기고문 및 인터뷰 작성 등 ■ (콘텐츠 제작) 영상 콘텐츠 기획 및 제작 / 행사 및 동정, 홍보용 사진 촬영 등				
필요지식	■ (언론홍보) 언론의 종류별 특성, 언론사의 구조, 홍보방법, 계획서 구성요소, 성과지표 요소, 기자의 유형, 인터뷰 기법 ■ (콘텐츠 제작) 디지털 카메라 사용법 및 구조과 원리, 사진 이론과 실제에 대한 지식, 조명 이론과 실제에 대한 지식, 영상 촬영 이론과 실제에 대한 지식, 조명기기 사용법 및 구조와 원리				
필요기술	■ (언론홍보) 매체 선택 능력, 홍보방법 선택 능력, 예산 편성 능력, 기획력, 성과지표 개발능력, 관계구축 능력, 협상 교섭력, 언어표현 능력, 상황별 대응 능력 ■ (콘텐츠 제작) 디지털 카메라 활용 능력, 사진 촬영 능력, 실내 조명의 설치 운영 능력, 영상촬영 능력				
직무수행태도	■ 언론 관계자와 친화성 ■ 기획 마인드, 전략적 사고, 다양한 의견 경청, 상황대응의 민첩성 ■ 팀워크 수행 능력 ■ 현장 경험을 통해 직관력을 키우려는 태도 ■ 스텝 간 의견을 경청하려는 태도				

NCS기반 채용 직무 설명자료 - 연수원 시설관리(경력 5급, 신입 7급)

채용분야	시설관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		19. 전기·전자 14. 건설	01. 전기 03. 건축	05. 전기기기 제작 03. 건축설비설계·시공	03. 전기기기유지보수 04. 건축설비유지관리
NCS기반 채용전형 절차	■ 신입 : (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차)결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격 ■ 경력 : (1차)서류심사 → (2차)온라인 종합인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (5차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (6차) 최종합격				
응시요건	연령	임용일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격 (필수)	■ 소방안전관리 : 소방안전관리자 1급 이상(신입 / 7급) ■ 전기안전관리 : 전기기사 또는 전기산업기사 자격증, 6년 이상 경력(5급)			
능력단위	■ (전기기기유지보수) 01. 유지관리 계획 수립, 02. 설치환경 점검, 03. 전기기기 특성조사, 05. 발전기 유지보수, 06. 전동기 유지보수, 07. 변압기 유지보수, 08. 개폐기 유지보수, 09. 전원 공급장치 유지보수, 10. 배전반 유지보수, 11. 보호 계전기 유지보수, 12. 고장 수리, 14. 전력에너지절감, 15. 전기기기 유지보수 관련 문서화 작업, 16. 법정검사수검, 17. 범용 측정장비활용, 18. 특수 측정 장비 활용, 19. 작업자 안전관리, 20. 작업현장 안전 관리 ■ (소방안전관리) 01. 소방계획 수립, 02. 소방안전 교육훈련, 03. 소방안전 관리 감독, 05. 경보설비 점검, 06. 피난·소화활동·방화시설 점검, 07. 점검장비 관리, 08. 소방시설 점검행정, 09. 자율점검, 10. 소방시설 유지보수, 11. 사고대응조치, 12. 소화기구·수계소화설비 점검, 13. 가스계·분말소화설비 점검				
직무수행 내용	직무유형		상세업무		
	수·배전설비 점검 및 관리		• 수변전설비, 발전설비 작동상태 점검 및 유지관리 • 객실·카라반 전기설비 점검 및 보수 • 부대업장 및 옥외 가로등 점검 및 보수		
	소방설비 점검 및 관리		• 옥·내외 소화전 작동상태 점검 및 유지관리 • 소화기 점검 및 관리 • 각종 화재탐지 및 경보설비 점검 및 보수		
	가스설비 점검 및 관리		• LPG가스 저장탱크 작동상태 점검 및 유지관리 • 기화기 작동상태 점검 및 관리 • 가스누설 점검 및 비상조치		
	보일러설비 점검 및 관리		• 보일러설비 작동상태 점검 및 유지관리 • 객실 난방 점검 및 유지보수 • 온수공급 점검 및 유지보수		

	<table><tr><td>기타설비 점검 및 관리</td><td><ul style="list-style-type: none">• 냉온수기설비 작동상태 점검 및 유지관리• 엘리베이터, 저수조, 기타 펌프류 유지관리• 건축설비, CCTV 점검 및 유지보수</td><td></td></tr><tr><td>객실·카라반 Order 처리</td><td><ul style="list-style-type: none">• 소모품 자재 주기적인 교체 및 유지보수• 객실·카라반 고객 사용물품 하자발생 시 처리• 고객 문의·불편사항에 대한 신속한 처리</td><td></td></tr><tr><td>안전순찰 및 일지 작성</td><td><ul style="list-style-type: none">• 연수원 내·외 구역 안전순찰 및 CCTV 확인• 비상상황 발생시 즉각적인 조치 및 유관기관 협조• 필요한 각종 안전점검일지 작성 및 관리</td><td></td></tr></table>	기타설비 점검 및 관리	<ul style="list-style-type: none">• 냉온수기설비 작동상태 점검 및 유지관리• 엘리베이터, 저수조, 기타 펌프류 유지관리• 건축설비, CCTV 점검 및 유지보수		객실·카라반 Order 처리	<ul style="list-style-type: none">• 소모품 자재 주기적인 교체 및 유지보수• 객실·카라반 고객 사용물품 하자발생 시 처리• 고객 문의·불편사항에 대한 신속한 처리		안전순찰 및 일지 작성	<ul style="list-style-type: none">• 연수원 내·외 구역 안전순찰 및 CCTV 확인• 비상상황 발생시 즉각적인 조치 및 유관기관 협조• 필요한 각종 안전점검일지 작성 및 관리	
기타설비 점검 및 관리	<ul style="list-style-type: none">• 냉온수기설비 작동상태 점검 및 유지관리• 엘리베이터, 저수조, 기타 펌프류 유지관리• 건축설비, CCTV 점검 및 유지보수									
객실·카라반 Order 처리	<ul style="list-style-type: none">• 소모품 자재 주기적인 교체 및 유지보수• 객실·카라반 고객 사용물품 하자발생 시 처리• 고객 문의·불편사항에 대한 신속한 처리									
안전순찰 및 일지 작성	<ul style="list-style-type: none">• 연수원 내·외 구역 안전순찰 및 CCTV 확인• 비상상황 발생시 즉각적인 조치 및 유관기관 협조• 필요한 각종 안전점검일지 작성 및 관리									
필요지식	<p>■ (전기기기유지보수) 결선도, 전기전자 회로도, 배선도 관련지식, 긴급복구 시 안전관리 요령, 수리 작업 안전관리 수칙, 산업안전관리보건법 및 관련 기준, 전기설비기술기준 및 판단기준, 폐기물 처리 기준 관련지식, 발전기 구조와 원리, 시험장비 종류 및 조작방법, 전동기 구조와 원리, 전동기 점검 및 정비 절차, 변압기 점검 및 정비 절차서 관련지식, 유지보수 자료의 종류 및 용도, 개폐기 및 보호장치의 구조 및 동작원리, 전기설비기술 기준 등 관련규정, 인버터, 정류기, 축전지 관련 규정, 전원공급장치 정비 및 보수 기준, 배전반 정비 및 보수 기준, 배전반 구조와 원리, 보호계전기 종류별 구조와 원리, 수리 및 검사의 관련시험장비의 사용 설명서, 정전 작업의 순서, 에너지 절감사례 관련지식, 에너지 효율등급 정보 및 자료. 전기기기 구조 및 특성, 전기설비기술기준/내선규정 관련 지식, 검사대상 설비 검사기준, 활선진단 장비에 대한 원리 관련지식, 이상발견 및 사고 발생처리방법, 전기 화재 및 감전사고의 사례 및 통계 등 각종 재해자료 내용, 해당 전기 기기의 기본 작동원리</p>									
필요지식	<p>■ (소방안전관리자) 소방안전관리론, 소방점검 실무행정, 소방시설 설치·유지와 안전관리 에 관한 법률, 유지관리 지침서, 시설의 특성과 이해, 장비·재료의 특성에 대한 정보, 소방 관련 도서의 이해, 화재발생 원인에 대한 이해, 소방학 이론, 소방점검 실무행정, 화재 시 피난계획 이해, 장애인과 노유자의 행동특성 이해, 잠재된 화재발생 위험요소에 관한 지식, 불안정한 행동과 상태 판단, 피난설비, 화재피난 시뮬레이션, 가연물의 특성과 화재분류, 연소와 소화 효과, 불안정한 환경과 행동, 화재사례, 안전관리 지침서, 화기취급, 소방기본 법, 국가화재안전기준, 소방도면 해독, 자동화재탐지설비의 구조·원리, 감지기·수신기 종류별 이해, 스프링클러설비 점검장비 사용법, 스프링클러설비 종류별 판별 능력, 물분무·포소화 설비의 구조·원리, 물분무·포소화설비의 설계·시공실무, 물분무·포소화설비 종류별 이해, 옥 내·외소화전설비의 구조·원리, 옥내·외소화전설비의 설계·시공실무, 소방설비별 동작원리 이 해, 소방설비별 사양, 자위소방대의 비상연락망, 보고와 상황전파에 대한 이해 등 소방안전 관리에 대한 모든 지식</p>									

필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ■ (전기기기유지보수) 각종 수리공구의 활용기술, 검사절차서에 따라 기기의 이상유무 확인능력, 관련법령/기준 조사능력, 수리작업 계획서 파악 능력, 측정장비를 활용한 기기점검 능력, 소모품 관리 및 교체 능력, 전기기기 보호 장치 해석 능력, 발전기 관련 규정 및 기준, 전동기 주설비 및 보조설비의 보수, 정비 기술, 변압설비 운전 기술, 중량물 관련 취급 기술, 세밀한 결함 분석 자세, 작업 전 현장 안전 확보하기 위한 안전의지, 소모성 및 교체 부품의 고품질을 확보하려는 의지, 배전반 내부기기의 보수 및 정비 기술, 보호계전기 시험장비 운영, 기기별 정상상태 성능조사 능력, 연간 보수비용, 기기가격을 고려한 경제성 검토 능력, 에너지 효율 측정 기술, 전력에너지 절감 기술의 해석 능력, 고장 원인 분석 및 개선안 대책 수립능력, 컴퓨터(오피스프로그램) 활용 및 데이터베이스 구축 기술, 절연내력 시험 검사기준 조사 능력, 현장안전계획서 작성, 과전류에 의한 온도변화, 절연피복의 변화 상태 파악 능력 ■ (소방안전관리자) 회계기술, 환경변화에 대한 예측, 시설의 현장점검, 컴퓨터 활용, 유사한 사례 조사, 보수시점 판단력, 환경변화에 대한 예측, 시설의 현장점검 이상유무 확인, 내구연한 검토, 소방도서 판독, 교육훈련 일정관리 기술, 소방관련법령 적용 능력, 화재시나리오 작성 능력, 소방안전교육 실시 능력, 위험요소 판독 기술, 화재진압장비 사용법, 환경변화에 대한 예측, 안전관리계획 수립능력, 자동화재탐지설비 점검장비 사용법, 자동화재탐지설비 이상유무 판별 능력, 비상경보설비 점검장비 사용법, 비상경보설비 설계·시공실무, 옥내·외소화전설비 점검장비 사용법, 옥내·외소화전설비의 이상유무 판별 능력, 소방설비별 원상복구 능력, 오동작과 미작동시 응급조치, 소방시설 운용기술, 긴급호출과 연락에 대한 장비 운용, 비상상황에 대한 구체적인 파악능력 등 소방안전관리에 대한 모든 기술
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기기수리 후 투입 시 조심성 ■ 부서 간 업무수행에 적극적인 협조 ■ 작업환경 불안전 요소 개선 의지 ■ 예상 문제점 발굴 및 해결을 위한 적극적인 태도 ■ 전기안전 규정을 적용하려는 확고한 의지 ■ 점검, 보수 절차를 준수하려는 의지 ■ 작업 전 현장 안전 확보하기 위한 안전의지 ■ 정비, 보수 절차를 준수하려는 의지 ■ 측정장비 종류에 따른 현장 안전 확보 하기 위한 안전의지 ■ 점검 비용 및 점검 시간을 절약하려는 의지 ■ 보호계전기 동작특성 시험을 정확하게 이해하고 시험하려는 의지 ■ 고효율기기 선정에 앞서 관련법을 준수하려는 의지 ■ 측정장비 사용의 정확성, 검사대상 및 기준 준수 ■ 정확한 법적근거 이해력 ■ 노후 시설물에 대한 안전사고 및 재해예방 노력 ■ 설비의 가동상태를 세심히 점검 하려는 적극적인 태도 ■ 에너지 및 환경을 중요하게 생각하는 태도 ■ 안전규칙 준수, 철저한 기록 자세 ■ 불용자재처리에 책임감 ■ 정리정돈에 대한 성실성