






## 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)온라인인성검사(정규직 限)→ (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	(정규직) 마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만 (체험형 청년인턴) 마감일 기준 만 15세 이상 ~ 만 34세 이하			
	성별/학력/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"> <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(객실 온도조절, 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	■ 자격사항 없음
직업기초능력	■ 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력
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






## 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)온라인인성검사(정규직 限)→ (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	(정규직) 마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만 (체험형 청년인턴) 마감일 기준 만 15세 이상 ~ 만 34세 이하			
	성별/학력/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"><li>열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검</li><li>승무일지 및 장비수령</li><li>출무브리핑 시행</li></ul>			
	영접/환송 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 (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

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : **특실물품 관리(열차사업)**

채용분야	특실물품 관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	04. 유통관리
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ <b>(특실물품 관리)</b> 08. 유통물류 관리, 13. 유통정보 관리				
직무수행 내용	<b>직무유형</b>	<b>상세업무</b>			
	특실물품 준비	• 출발 열차별 특실물품 준비(특실 물, 키트 등)			
	특실물품 카트 적재	• 특실물품 카트 적재(특실 물, 키트 등)			
	이동	• 특실물품 열차 적재를 위한 이동			
	특실물품 적재	• 특실물품(특실 물, 키트 등) 자판기, 선반 등 적재			
	특실물품 하차	• 도착 열차에 대한 특실물품 하차 및 수량 확인 등			

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(특실물품 관리)</b> 제품보관의 기본원칙 및 이론, 보안 및 위생 지식, 물류창고 안전 관련 지식, 재고조사에 관한 지식, 제품의 종류 및 특성, 불용재고 처리규정 등</li> </ul>
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(특실물품 관리)</b> 재고관리시스템 활용 능력, 재고조사 기준 설정 능력, 재고 차이 분석 및 해결 능력, 재고관리 대장 작성 능력, 불용재고 처리 능력, 창고보관 문제해결 능력, 제품보관 상태 분석 능력, 장비 및 창고관리 능력</li> </ul>
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 품질보증을 위한 책임감, 의지력, 노력</li> <li>▪ 제품의 보관 방법에 대한 중요성을 인식하는 태도</li> <li>▪ 안전을 우선하는 자세</li> <li>▪ 문제점을 개선하려는 변화 의지</li> <li>▪ 정확하게 기록하는 습관</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 있음다른 직무를 수행할 수 있음

## NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 관광상품 운영(관광운영)

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)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	<div>■ <b>(여행상품개발)</b> 1. 여행상품 시장 조사, 2. 여행상품 상품성 검토, 3. 여행상품 원가분석, 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 STP전략, 13. 여행상품 마케팅 믹스</div> <div>■ <b>(여행상품상담)</b> 3. 여행상품상담 교육, 7. 여행요금 상담, 9. 여행상품 계약, 10. 여행고객 관리, 13. 교통편 발권, 14. 지상수배, 16. 여행서류 확인</div> <div>■ <b>(국내여행안내)</b> 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>■ <b>(여행상품개발)</b> 고객의 여행욕구를 만족시킬 수 있는 여행상품을 판매하기 위하여 여행상품 시장조사, 여행상품 STP전략, 여행상품개발 자원관리, 여행샘플상품 구성, 여행상품 원가분석, 여행상품 상품성 검토, 여행상품 샘플투어, 여행상품 관리, 여행상품 마케팅 믹스, 여행상품 출시</div> <div>■ <b>(여행상품상담)</b> 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 안 전한 여행을 위하여 교통권 발권 및 지상수배, 여행서류를 확인하며, 여행 고객을 관리</div> <div>■ <b>(국내여행안내)</b> 우리나라를 여행하는 관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하기 위하여 국내여행안내 행사지시서 확인, 국내여행안내 행사준비, 미팅(meeting), 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 관광지원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내여행안내 시 안전관리, 국내여행고객 만족관리, 샌딩(Sending), 국내여행안내 정산·보고</div>				

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>(여행상품개발)</b> 정부 지원정책과 제도, 관광자원·관광지의원가구성, 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소, 현지 주요 관광 자원, 인원수에 따른 가격 책정, 여행지의 최적 관광시기 파악 능력, 국내외 수요공급 환경 파악능력 등</li> <li>■ <b>(여행상품상담)</b> 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</li> <li>■ <b>(국내여행안내)</b> 여행사 기초 업무, 고객관리에 대한 지식, 역사·문화·지리에 대한 상식, 소비자심리, 관광자원, 정보처리 및 문서작성 등</li> </ul>
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>(여행상품개발)</b> 보고서 작성 능력, 원가산출 능력, 의사소통 능력, 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력, 원가분석에 따른 최소 출발인원 산정능력, 소비자 구매유형에 따른 상품 선정 능력, 대중성·독창성 있는 상품구성 등</li> <li>■ <b>(여행상품상담)</b> 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 활용능력 등</li> <li>■ <b>(국내여행안내)</b> 정보수집 능력, 고객관리 기술, 행사지시서 이해 능력, 컴퓨터 활용능력, 대인관계 기술, 언어능력, 위기관리 능력, 응급사태 대처능력 등</li> </ul>
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 긍정적 태도</li> <li>■ 고객 지향적 태도</li> <li>■ 원만하게 의사소통하려는 태도</li> <li>■ 위기대응에 적극적으로 대비하려는 노력</li> <li>■ 관련 규정사항 준수</li> <li>■ 창의적인 태도</li> <li>■ 예의바르고 친절할 태도</li> <li>■ 경어사용 태도</li> <li>■ 복장, 용모 등 자기관리 노력</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









## NCS기반 채용 직무 설명자료 : **해랑상품 운영(법인사업)**

채용분야	해랑상품 운영	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	02. 여행상품상담 03. 국내여행안내
채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	임용 예정일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	OA 활용 우수자 우대			
능력단위	■ <b>(국내여행안내)</b> 01. 국내여행안내 행사지시서 확인 02. 국내여행안내 행사준비 03. 국내 여행 고객 만족관리 04. 국내여행안내 정산, 보고 ■ <b>(고객관리)</b> 01. 여행상품상담 교육 02. 여행요금 상담 03. 여행상품 계약 04. 여행 고객 관리 05. 여행서류 확인 06. 고객 응대 서비스 07. 여행상품 설명				
직무수행 내용	■ <b>(국내여행안내)</b> 행사지시서의 고객정보 및 특이사항을 확인 및 조정, 행사 물품 준비, 일정 및 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항 안내, 고객만족도 조사, 서비스 품질 관리, 고객 불편 처리 등, 정산(영수증) 처리하기, 결과 보고하기 ■ <b>(고객관리)</b> 여행 정보 자료 제공, 여행 사후 관리, 재방문 고객 창출				
필요지식	■ <b>(국내여행안내)</b> 국내관광지에 대한 지식, 고객안내에 대한 지식, 위기관리에 대한 지식 여행사 업무, 정보처리 및 문서작성, 여행일정, 세법에 대한 지식, 여행사 정산절차, 행 사보고서 작성 방법 ■ <b>(고객관리)</b> 고객 관리 매뉴얼에 대한 지식, 고객 불만사항 대처 절차에 대한 지식, 고객 수요에 대한 지식, 고객정보에 대한 지식, 선택관광 지식, 신상품 정보에 대한 지식, 여 행정보 지식, 특수목적관광(SIT) 지식, 현지문화 지식				
필요기술	■ <b>(국내여행안내)</b> 대인관계기술, 문제해결 능력, 언어능력, 의사소통 능력, 정보수집 능력, 응급사태 대처능력, 여행상품에 대한 이해, 여행사 정산절차에 대한 이해, 행사지시서 이해 능력, 안내일지 작성 및 결과보고 능력, 정보수집 능력, 의사소통 능력, 여행사 지 침 준수 태도 ■ <b>(고객관리)</b> E-mail, 눈, 카페, 블로그 활용 능력, 고객성향분석 능력, 고객응대 능력, 문서 작성 기술, 상담기술, 상품비교분석 능력, 자료수집 능력, 커뮤니케이션 능력				

직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>(국내여행안내)</b> 긍정적 사고, 복장·용모 등 자기관리 노력, 예의바르고 원활한 의사소통 태도, 복장 용모 등 자기관리 노력, 긍정적인 사고와 태도, 경어사용 태도, 예의 바르고 친절한 태도</li> <li>■ <b>(고객관리)</b> 경청하는 태도, 고객 불만사항에 신속하게 대처하려는 노력, 고객과의 관계를 지속하려는 태도, 공손하고 성실한 태도, 공정성을 준수하는 태도, 서비스 수행 태도, 적극적인 태도, 정확하고 세심한 업무 처리 태도, 책임감 있는 태도</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 작성
- ※ 상기직무는 지원 분야의 대표 직무이며 입사 후 지원 분야와 관련된 유사한 직무 또는 다른 직무를 수행할 수 있음

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 테마파크 레일바이크(법인사업)

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)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 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	• 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	• 사업장 환경미화 및 조경관리 • 고객 이용 문의 안내 및 이벤트 시행 • 레일바이크 및 탑승장 소독			
	시설정비	• 레일바이크 정비 • 시설물 유지 보수			
※ 테마파크 지역별(정선, 청도) 업무가 다소 상이할 수 있음					

필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 레일바이크 오퍼레이션에 대한 기본 지식, 유원시설 방송 안내 및 고객 응대 서비스, 이례상황 발생 시 고객 대처능력, 레일바이크 운영 및 정비 메뉴얼 지식, 영업계획, 시설물관리 운영 규정 관련 지식, 이벤트 분야 콘텐츠 지식</li> </ul>
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> </ul>
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 안전사항 준수 의지</li> <li>■ 고객 접점 서비스 마인드 함양</li> <li>■ 운영 매뉴얼 준수, 운영절차에 따라 적극적으로 점검하는 자세</li> <li>■ 정확한 이용 정보 안내 노력</li> <li>■ 환경관리 유지 노력</li> <li>■ 팀원들과 원활한 협업태도 (낙천적 사고, 열린 자세)</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

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 승무원 숙소 입·퇴실 관리






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)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ <b>(객실관리)</b> 01. 객실 예약 접수, 03. 재실고객 관리 05. 객실 일일 마감, 08. 하우스키팅 정비, 10. 호텔 세탁물 관리				
직무수행 내용	■ 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	■ 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 린넨류의 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	■ 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"> <li>■ 숙소 점검 및 관리에 대한 정확한 태도</li> <li>■ 숙소 정비 매뉴얼 준수, 숙소를 청결하게 관리하고자 하는 태도</li> <li>■ 숙소 사용자 요청에 대한 수용적 태도</li> <li>■ 사용자의 요구사항을 신속, 정확하게 처리하려는 노력</li> <li>■ 공중위생을 위한 청결 노력</li> <li>■ 동료와 협력적 태도,</li> <li>■ 문제발생을 사전에 막기 위한 주의 깊은 태도</li> <li>■ 숙소용품 현황을 파악하고 미리 준비하는 노력</li> <li>■ 습득물관리 규정 준수</li> <li>■ 재고관리목록 기준 준수, 현황 체크에 대한 객관적이고 분석적인 태도,</li> <li>■ 깨끗한 리넨류 제공을 위한 노력</li> <li>■ 문제 발생 시 정확하게 파악하고 처리하는 태도</li> <li>■ 사전 재고관리를 통한 수급 안정 자세</li> <li>■ 친절하고 상냥한 태도</li> <li>■ 절차에 대한 규정준수</li> <li>■ 숙소 사용자에게 신뢰감을 주는 태도</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

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 낙산연수원 객실청소

채용분야	객실청소	대분류	중분류	소분류	세분류
		11. 경비·청소	02. 청소·세탁	01. 청소	01. 환경미화
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ <b>(환경미화)</b> 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• 청소 대상물에 적합한 청소약품 수령</li><li>• 내부 청소 장비 관련 물품 상태 점검</li><li>• 내부(·객실복도 등) 청소계획서 작성</li></ul>	
			청소활동 수행	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1층 공용로비 바닥 및 쇼파 정비</li><li>• 공용화장실 정비(1층·지하1층)</li><li>• 현관출입구 유리창 정비</li><li>• 지하 부대시설 정비(세탁실·놀이방·탁구장·사우나)</li><li>• E/V 내·외부 정비(바닥포함)</li><li>• 각 구역별 비상계단 및 창틀 정비</li><li>• 외부 화장실 정비(하계시즌)</li></ul>	 
			청소장비 운용	<ul style="list-style-type: none"><li>• 사용기기(물품)에 대한 일일정비</li><li>• 사용기기(물품)운영에 필요한 소비성 물품 확인</li></ul>	
			청소활동 사후관리	<ul style="list-style-type: none"><li>• 업무종료 전 일일정비 구역 순찰</li><li>• 사용기기(물품)수량 파악</li></ul>	

직무수행 내용	객실 정비	청소현장 현황파악	<ul style="list-style-type: none"><li>• 타입별(객실, 카라반) 청소방법 선정</li><li>• 일일 정비객실수 확인</li><li>• 린넨류(수건,시트 등)수령</li><li>• 객실 내 소모품(휴지, 비닐, 주방세제 등)수령</li><li>• 청소 대상물에 적합한 청소세제 수령</li></ul>	
		청소활동 수행	<ul style="list-style-type: none"><li>• 린넨류 교체 및 수거</li><li>• 객실 내 소모품 교체 및 수량 점검</li><li>• 부분별 정비 시행(욕실,주방,거실,침실,베란다 등)</li><li>• 고객이용 물품 하자 및 손상실 내역 점검</li><li>• 객실복도 및 창틀 정비</li><li>• 그 외 객실정비에 필요한 전반적인 활동 시행</li></ul>	
		청소품질 검증	<ul style="list-style-type: none"><li>• TV, 전화기, 냉장고 작동상태 점검</li><li>• 소모성 물품 비치 여부 확인</li><li>• 객실정비 완료 후 객실관리(프런트)자에게 통보</li></ul>	
		청소활동 사후관리	<ul style="list-style-type: none"><li>• 전반적인 객실정비 품질상태 점검</li><li>• 린넨류(세탁물) 출고량 체크</li><li>• 익일 소모성 물품 필요수량 파악(준비작업 등)</li></ul>	
필요지식	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소범위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 도구&amp;장비의 용도, 약품용도, 청소대상물별 청소방법론, 안전사고 예방대처방법, 청소활동 점검요소, 공중위생관리법에 대한 지식, 시설 안전 관리 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, 상황 대처 능력, 장비사용의 주의점, 장비운영 방법, 장비의 특성, 용도, 성능 청소활동 전체 프로세스</li></ul>			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 고객니즈 분석기법, 대응방법론/설득력, 정보수집 능력, 도구&amp;장비 사용법, 약품 사용법, 시간관리 기법, 청소방법 분석능력, 청소범위 설정능력, 관리능력, 문제점&amp;개선안 도출 능력, 체크리스트 활용 능력, 법규 이해 능력, 시설물 안전관리 능력, 안전관리 능력, 인명사고 발생 시 응급처치 능력, 품질 평가 능력, 장비운전 능력, 장비정비 능력, 상호 이해관계 존중의 자세, 성실성, 안전의식, 협력적 사고, 약품 사용법 준수, 다양한 의견 경청 자세, 종합적 관점 유지</li></ul>			



직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 긍정적 사고</li> <li>■ 주도적인 업무 처리</li> <li>■ 책임감을 갖고 대응하려는 자세</li> <li>■ 협력적 관계유지 태도</li> <li>■ 안전을 위한 작업절차 준수 태도</li> <li>■ 준비와 확인의 철저함</li> <li>■ 재해에 대한 신속한 대응 자세</li> <li>■ 검증 공정성 유지</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

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : **본사 환경미화**

채용분야	환경미화	대분류	중분류	소분류	세분류
		11. 경비·청소	02. 청소·세탁	01. 청소	01. 환경미화
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 65세 미만			
	성별	무관			
	학력	무관			
	자격	무관			
능력단위	■ <b>(환경미화)</b> 01. 청소현장 현황파악, 02. 청소계획 수립, 03. 청소활동 수행, 04. 비상상황대비 대응, 05. 청소품질 검증, 06. 청소장비 운용, 07. 청소약품 운용, 08. 청소활동 사후 관리				
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 청소에 영향을 주는 현안들을 현장상황과 고객의 정보를 통해 파악</li><li>■ 청소현장 현황파악에 의거하여 청소대상에 대한 청소방법 선정, 투입자원 선정, 청소 계획서 작성 활동을 수행</li><li>■ 청소계획 수립에 의거하여 고객요구를 만족시키기 위해 청소준비, 청소활동 전개, 청소 활동 마무리 활동 수행</li><li>■ 비상상황 매뉴얼, 안전사고 처리의 법적 기준에 의거하여 청소활동 수행 중에 발생하는 안전사고, 시설물 돌발사고, 자연재해 등에 대비 대응</li><li>■ 품질검증 체크리스트에 의거하여 청소결과 검증활동, 미비점 보완, 고객불만 사항 대응 활동을 수행</li><li>■ 장비운용 매뉴얼에 따라 청소대상물에 적합한 장비 선정, 운용, 관리 활동을 수행</li><li>■ 규정된 사용기준에 의거하여 특성 파악, 청소대상물에 적합한 약품 선정, 운용, 관리 활동을 수행</li></ul>				
필요지식	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소 범위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 도구&amp;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</li></ul>				

필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 고객니즈 분석기법, 대응방법론/설득력, 정보수집 능력, 도구&amp;장비 사용법, 약품 사용법, 시간관리 기법, 청소방법 분석능력, 청소범위 설정능력, 관리능력, 문제점&amp; 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</li> </ul>
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 객관적 타당성 검토 자세</li> <li>■ 긍정적 사고</li> <li>■ 문제해결 의지</li> <li>■ 주도적인 업무 처리</li> <li>■ 책임감을 갖고 대응하려는 자세</li> <li>■ 협력적 관계유지 태도</li> <li>■ 준비와 확인의 철저함</li> <li>■ 안전을 위한 작업절차 준수태도</li> <li>■ 재해에 대한 신속한 대응 자세</li> <li>■ 친절하고 신속한 대응 태도</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

## [제한경쟁]NCS기반 채용 직무 설명자료 : 기록물관리자

채용분야	기록물 관리자	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영·회계·사무	01. 총무·인사	01. 총무, 03. 일반사무	01. 총무 02. 사무행정
NCS기반 채용전형 절차	■ (1차)서류심사 → (2차)온라인인성검사 → (3차)면접심사 → (4차)면접심사 합격자 증빙 서류 검증 → (5차)신체 검사서 합격여부 확인 및 결격사유 조회 → (6차)최종합격				
응시요건	연령	마감일 기준 만 18세 이상 ~ 만 60세 미만			
	성별	무관			
	학력 및 자격	■ 기록관리학 전공으로 석사학위 이상을 취득한 자 ■ 관련분야(기록관리학, 역사학, 문헌정보학) 학사학위 이상을 취득하고 기록물 전문요원시험에 합격한 자 ■ 해당분야 업무경력 <b>1년 이상</b>			
능력단위	• (총무) 07. 업무지원, 08. 총무문서 관리 • (사무행정) 01. 문서 작성, 02. 문서 관리, 03. 자료 관리, 07. 사무행정 업무관리				
직무수행 내용	• (기록물 관리 및 총무업무) - 공공기록물 관리에 관한 법률에 의거하여 기록물 보존 및 평가·폐기 등 업무수행 - 정보공개 시행관리 및 정보공개 제도운영, 보안업무, 정부대응 지원 - 기타 총무 업무 지원				
필요지식 및 기술	• (기록물 관리 및 총무업무) - 기록물관리, 정보공개에 관한 법률 이해 및 적용능력, 보안규정에 대한 이해, 기록물 분류체계 및 정비 관련 지식 - 기록물관리 프로세스 이해, 기록물관리 프로세스에 대한 감독 및 교육 수행 능력 - 기록물 생산·이관·보존 등에 관한 기술, 문서관리, 총무 업무관리				
직무수행 태도	• (기록물 관리 및 총무업무) - 기록물보안 준수, 정보보안 윤리의식 태도, 문서보안 및 규정을 준수하는 태도 - 대내외적으로 협력하는 태도, 정확하게 법규와 지침을 적용하는 태도, 의사결정력, 정확한 일처리, 협업, 분석력, 정보수집 및 활용, 모니터링, 신속한 대응 등				

※ 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

## ◎ [직무설명자료 상세붙임] 기록물관리자의 자격요건

### <경력제한경쟁 자격요건>

#### \* 기록물관리자

- 「공공기록물법 시행령 제78조」에 따른 다음 조건 중 1가지 이상 충족한 자
  - \* 기록관리학 석사학위 이상을 취득한 자
  - \* 행정안전부장관이 시행하는 기록물관리 전문요원 시험에 합격한 자
- 해당분야 업무경력 1년 이상인 자

### 공공기록물법 시행령

[시행 2025. 5. 20.] [대통령령 제35506호, 2025. 5. 20, 일부개정]

**제78조(기록물관리 전문요원의 자격과 배치)** ①법 제41조제2항에 따른 기록물관리 전문요원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.

1. 기록관리학 전공으로 석사학위 이상을 취득한 사람
  2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람으로서 행정안전부령으로 정하는 기록관리학 교육과정을 이수하고, 행정안전부장관이 시행하는 기록물관리 전문요원 시험에 합격한 사람
    - 가. 기록관리학 학사학위를 취득한 사람
    - 나. 역사학 또는 문헌정보학 학사학위 이상을 취득한 사람
  3. 삭제 <2013. 9. 13.>
  4. 삭제 <2013. 9. 13.>
  5. 삭제 <2013. 9. 13.>
- ②기록물관리기관의 전체 정원의 4분의 1 이상(4분의 1이 1인 미만인 때에는 1인 이상)을 기록물 이관, 평가, 분류, 정리(整理)·기술(記述), 폐기, 보존 등의 업무수행을 위한 기록물관리 전문요원으로 배치하여야 하며, 그 밖에 기록물관리를 위하여 필요한 전문인력을 배치하여야 한다.
- ③ 제1항제2호에 따라 행정안전부장관이 시행하는 기록물관리 전문요원 시험의 과목 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 행정안전부령으로 정한다.
- ④ 삭제 <2013. 9. 13.>
- ⑤ 행정안전부장관은 제1항에 따른 기록물관리 전문요원의 자격요건을 갖춘 사람에게 행정안전부령으로 정하는 바에 따라 기록물관리 전문요원 자격증을 발급하여야 한다.
- ⑥ 행정안전부장관은 기록물관리 전문요원 시험에서 부정행위를 한 사람에 대해서는 그 시험을 정지 또는 무효로 하거나 합격 결정을 취소하고, 그 처분이 있었던 날부터 2년간 시험의 응시자격을 정지할 수 있다.