

[첨부 1] 직무설명서

SR 채용 직무 설명자료 객실장 분야(자립준비청년, 고졸 포함)

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
09. 운전·운송	02. 철도 운전·운송	01. 철도운전운영	03. 철도운전
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	03. 마케팅	02. 고객관리
	02. 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- **(철도 운전)** 운행 전·중 신호 체계·선로 상태의 이상 징후 식별 및 관제 보고, 고객 안전 고지·현장 안정화 지원, 현장(차내) 관점의 시야 확보·안전구역 유지·접근 통제 실행(역·기관사 협업), 집전·급전 이상 징후 인지(차내 조명·공조 변화 등) 및 초기 안내, 정전·전력장애 시 비상 대응 동선 확보·유도, 객실 승무원 대상 비상조치·대피·응급·화재 대응 정기 훈련 주관(훈련계획 수립, 체크리스트 운영, 평가·피드백), 사상·장애 발생 시 응급조치→보고→현장보존→대피·안정화 SOP 가동, 관제·경찰·119 공조, 사건 경과·초동조치 표준양식 기록 및 재발방지 조치 보고, 출발 전 차내 안전설비·안내설비·비상장비 확인, 승무원 역할 분장, 고객 안내 시나리오 사전 브리핑, 차량별 주요 설비 위치·작동원리(비상문, 소화설비, 차내 통신·제어) 파악, 비상 시 현장 지휘·유도에 반영, 운전취급은 기관사 고유 권한이므로 직접 수행 대신, 운전 관련 절차·제약 이해를 바탕으로 정지·대피·승객안내 등 객실장 역할 수행, 운행 지연·역행 불능 등 발생 시 고객 대응·안전 유도·대체 수송 연계.
- **(고객관리)** 고객 세그먼트(노약자/가족/비즈니스 등)별 맞춤 안내 스크립트 운영(차내 방송·앱·문자), 긴급상황 시 우선순위 안내, 열차별 VOC·민원·칭찬지표, CS NPS/CSAT를 운행편별로 집계·분석, 개선과제 도출·이행점검, 이례상황 후 사후케어(설명·보상안내·후속 안내) 표준화, 재이용 유도(대체편, 좌석 재배정) 실행, 시간대·구간·좌석유형별 이용 패턴·민원 유형 분석 → 방송·현장 안내·배치 인력 최적화에 반영, 취약승객(교통약자) 지원 동선 점검·개선.
- **(사무행정)** 비상·민원장애 관련 기안/보고서·훈련계획·결과보고서 작성(근거자료·타임라인·조치결과 명확화), 고객 안내문·대체 수송 안내문 표준양식 업데이트, 사고·민원·훈련 기록의 분류·보존·이관(개인정보·보안 준수), 통계 DB 업데이트, 체크리스트·SOP·매뉴얼 버전관리(개정 이력·배포 관리), 근무편성·교육일정·장비점검 주기 관리, 유관부서(관제·역무·정비·CS) 협조 공문/회의록 운영, KPI 모니터링 및 월간 성과 리뷰(이행현황·리스크·개선안).

■ 능력단위

- **(철도운전)** 04. 신호 확인, 05. 선로 확인, 06. 전철·전력 시스템 확인, 08. 교육훈련, 09. 사구 시 비상조치, 10. 장애발생 시 비상조치, 11. 운행준비, 13. 1종 전기차량 구조확인, 14. 2종 전기차량 구조확인, 15. 고속차량 구조확인, 16. 객·화차 구조확인, 19. 1종 전기차량 운전취급, 20. 2종

전기차량 운전취급, 21. 고속차량 운전취급

○ **(고객관리)** 06. 고객 필요정보 제공, 07. 고객관리 성과 평가, 10. 고객 관계 관리, 11. 고객데이터 분석

○ **(사무행정)** 01. 문서 작성, 02. 문서 관리, 07. 사무행정 업무 관리

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (철도운전) 철도운행 체계 및 운전취급 관련 법규·규정에 대한 지식, 신호·선로·전력(급전) 시스템의 구조 및 작동원리에 대한 이해, 고속차량의 구조·기능·운전취급 절차에 대한 지식, 객차 및 화차의 구성요소와 안전장치의 원리 및 점검 기준에 대한 이해, 비상·사상·장애 발생 시 응급조치 및 복구 절차(관제·경찰·소방 등 협조체계) 지식, 운행준비 절차 및 차량 출발 전 점검 항목에 대한 지식, 철도차량 전기·기계 시스템(제동, 변압, 통신, 냉난방 등) 기본원리, 철도안전법, 철도차량운전규칙, 여객운송사업법 등 관련 법규 이해, 운전취급 및 신호 관련 안전기준, 열차비상조치 매뉴얼 숙지, 철도사고 사례 및 원인분석에 대한 기초지식, 비상상황 대응훈련 절차에 대한 이해 ○ (고객관리) 고객관계관리 기본 이론과 여객서비스 매뉴얼 이해, 고객 요구·만족도/VOC 분석 기초, 데이터 기반 고객세분화 및 채널별 안내 운용, 불만 대응·서비스 회복 절차, 고객 유지·재이용 유도 전략의 기본 지식. ○ (사무행정) 문서작성·기안·보고 규정 이해, 공문서 형식 및 전자결재 시스템 활용, 기본 오피스/그룹웨어 운용, 문서보안·개인정보보호 준수, 기록물 분류·보존·이관의 기초, 일정·회의록·성과지표 등 기본 행정관리 능력.
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (철도운전) 신호체계 및 선로 상태 점검 기술, 전철·전력 시스템 이상 징후 인지 및 보고 기술, 차량 구조(전기·기계·제어계통) 이해 및 장애 진단 기술, 운행준비 절차 수행 및 점검표 활용 능력, 비상상황(사상·탈선·화재 등) 시 응급조치 및 대피 유도 기술, 관제·소방·경찰 등 유관기관과의 공조 수행 기술, 차량 정비 및 운전취급 절차 이해를 통한 현장대응 기술, 비상 매뉴얼 기반의 단계별 상황판단 및 보고 능력, 교육훈련 계획 수립 및 현장지도 기술, 철도안전 관련 매뉴얼·체크리스트 활용 능력 ○ (고객관리) 고객 특성별 서비스 기획 및 정보제공 기술, 고객 요구 분석 및 VOC 데이터 활용 능력, 고객만족도 및 서비스 품질지표 관리 능력, 고객 응대 및 불만 해결 커뮤니케이션 기술, 데이터 기반 고객 세분화 및 관계관리 기술, 서비스 회복 프로세스 수행 및 재이용 유도 기술, 여객정보 시스템·앱·방송 등 다채널 안내 운영 능력, 고객관리 성과 평가 및 피드백 도출 능력, 대민 응대 시 위기 완화 및 갈등조정 기술, 현장 서비스 품질 개선 제안 능력 ○ (사무행정) 문서·기안 신속 작성·편집 및 전자결재, 데이터 수집·정제, 보고서/회의록 작성·배포·버전관리, 일정·근무편성·자원배분 계획·관리, 공문·기록물 분류·보존·이관 실행, 예산 집행·지출결의·정산 처리, 그룹웨어/오피스 활용, 보안 조치(비식별화·권한관리·암호화) 적용.
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (철도운전) 안전수칙 및 운전규정 준수 태도, 비상상황 시 침착하고 신속한 판단력, 위험요소 사전예방을 위한 세심함, 현장 대응 시 책임감과 주도성, 안전 확보를 위한 협업과 의사소통 태도, 교육훈련에 성실히 임하는 자세, 업무절차 이행에 대한 철저함과 규정 중심의 사고, 안전 및 품질 향상을 위한 지속적 개선 의

	<p>지, 열차 운행 안전을 최우선으로 하는 직업윤리 의식</p> <p>○ (고객관리) 고객 중심적 사고와 서비스 마인드, 공감과 배려를 바탕으로 한 친절 한 응대 태도, 고객 불만사항에 대한 적극적 해결 의지, 감정노동 상황에서도 침 착하고 공정한 대응 태도, 고객 정보 보호 및 신뢰 유지 태도, 서비스 품질 향상을 위한 학습 및 자기개발 의지, 긍정적 커뮤니케이션과 협업을 통한 팀워크 강화, 공공기관의 품격에 맞는 청렴하고 정직한 근무 자세</p> <p>○ (사무행정) 정확하고 신속한 업무 처리 태도, 요청사항에 대한 경청 및 책임감 있는 응답, 문서의 보안·기밀 유지에 대한 철저함, 일정과 절차를 준수하는 규율 의식, 행정자료의 정확성과 체계적 관리 의지, 조직 내 원활한 협조와 보고 태도, 공공기관 윤리 기준 준수와 청렴한 업무수행 자세</p>
--	---

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력

SR 채용 직무 설명자료 역무분야(자립준비청년, 보훈, 고졸 포함)

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획·사무	01. 경영기획	01. 경영기획
		03. 마케팅	01. 마케팅전략기획 02. 고객관리
	02. 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정
09. 운전·운송	02. 철도·운전·운송	02. 철도시설유지보수	03. 역시설물유지보수

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- **(경영기획)** 경영목표를 효과적으로 달성하기 위한 전략을 수립하고 최적의 자원을 효율적으로 배분하도록 심층의 의사결정을 체계적으로 지원하는 일이다.
- **(마케팅 전략기획)** 기업과 제품의 경쟁우위 확보와 경영성과를 향상시키기 위하여 마케팅 목표 수립과 목표시장에 대한 체계적인 방안 설계 및 실행을 통하여 반응과 결과에 지속적으로 대응하는 일이다.
- **(고객관리)** 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 일이다.
- **(사무행정)** 부서 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리하는 일이다.
- **(역무)** 역정산기, 승차권 등 승차관련 발매·발권기를 유지보수하며, 역무시설에 대한 점검, 조치, 고객안내 등을 수행하는 직무

■ 능력단위

- **(경영기획)** 01. 사업환경 분석, 06. 예산관리, 07. 경영실적 분석, 09. 이해관계자 관리
- **(마케팅 전략기획)** 03. 신 유통경로 마케팅, 09. 마케팅시장 환경분석, 11. STP전략 타당성 분석, 12. 마케팅믹스전략 수립, 13. 마케팅믹스전략 실행계획 수립, 15. 마케팅 성과파악
- **(고객관리)** 06. 고객 필요정보 제공, 09. 고객분석과 데이터 관리, 10. 고객지원과 고객관리 실행
- **(사무행정)** 01. 문서작성, 02. 문서관리, 03. 자료관리, 06. 회의 운영 . 지원, 07. 사무행정 업무 관리, 08. 사무환경조성, 09. 사무자동화 프로그램 활용
- **(역무)** 01. 서비스 이해 및 수행, 02. 프로그램 활용, 03. 문서작성, 04. 안전관리

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 경영이념, 핵심가치체계 경영환경, 경영철학, 기업문화, 핵심성과지표, 해당 산업/동종업계/시장환경 동향 등 경영계획 수립에 필요한 개념 및 지식 ○ (마케팅 전략기획) 상품 수요 예측, 판매/매출/생산/시설투자 등 중장기 마케팅 전략 및 계획 수립, 디지털 경로별 특성, 사용 고객의 특성 이해, 경쟁사 벤치마킹, 전략적 제휴의 유형과 방법에 대한 이해, 평가방법론, 마케팅조사방법론 ○ (고객관리) 고객관계 관리 관련 지식, 소비자 분석 방법론, 자료 수집 방법 및 절차 지식, 고객요구분석 방법, 고객심리 관련 지식, 데이터 분류 분석법 ○ (사무행정) 문서작성/문서관리/문서기안 규정 및 지침에 대한 이해, 업무용 소프트웨어의 특성 및 기능 이해, 데이터 특성 및 분석 기법 관련 지식, 예산 및 회계 지식 ○ (역무) 근무 지침서에 대한 지식, 소방, 전기, 위생 등 안전관리 점검 방법, 비품 및 소모품 관련 지식, 용모와 복장 규정 및 점검 방법, 고객 응대 방법, 서비스 매뉴얼에 대한 지식, 비즈니스 매너에 대한 지식, 고객의 소리(VOC) 수집 및 분류 방법, 발권 안내 관련 기초 외국어, 발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 방법 등
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 경영환경 분석기법, 경쟁자 분류 기술, 고객 및 소비자 분류 기술, 핵심성공요소 도출 기법, 벤치마킹 기법 핵심가치 및 비전 도출 기법, 자산 및 역량 분석 기법, 사업 포트폴리오 분석 기법, 기획서 작성 기술 ○ (마케팅 전략기획) 시장 환경 분석 기술, 마케팅 전략 수립 기술, 마케팅 리서치 결과 분석 및 예측 기술, 사업타당성 분석 기술 ○ (고객관리) 전략 목표 수립을 위한 고객 분석 능력, 통계 프로그램 활용 능력, 고객 유형별 고객 가치 측정 능력, 고객 응대 기술 ○ (사무행정) 문서작성 및 관리 능력, DB 자료 수집, 관리 및 활용 능력, 업무용 소프트웨어 및 사무기기 활용 기술, 예산 및 회계프로그램, 재무비율 분석 기술, 정보검색 기술 ○ (역무) 서비스 예절 이해 능력, 발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 능력, 비품 및 소모품 점검표 이해 능력, 위생시설 및 안전상태 점검 능력, 매출 보고서 작성 및 분석 능력, 문서 작성법 등
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 창의적 사고, 목표중심적 사고, 도전적이고 적극적인 태도, 종합적 사고 ○ (마케팅 전략기획) 원활한 의사소통 태도, 논리적/분석적/객관적 사고, 공정성 확보 노력 ○ (고객관리) 고객 지향 태도, 업무 규정 및 일정 계획 준수 ○ (사무행정) 요청 내용에 대한 경청 자세, 정확한 업무 처리 태도 ○ (역무) 고객 지향성, 성실한 근무 및 지시사항을 철저하게 준수하려는 태도, 청결 및 정리정돈에 대한 적극적 의지, 안전 검검을 위한 세심하고 주의깊은 자세, 고객을 정중히 맞이하며 고객에 대한 세심한 배려와 관심, 신속하고 적절한 고객 응대, 고객의 불편불만사항을 정확하게 이해하고 신속하게 해결하려는 태도, 정확한 매출 집계 및 향상을 위한 적극적 태도

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력

SR 채용 직무 설명자료 시설통신 분야

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
09. 운전·운송	02. 철도운전·운송	02. 철도시설유지보수	03. 역시설물유지보수
			04. 철도정보통신시설물 유지보수
20. 정보통신	02. 통신기술	01. 유선통신구축	06. 철도정보통신설비 공사

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- (역시설물유지보수) 역무통신설비(여객 자동안내 설비, 유무선통신설비, 방송설비 등) 유지보수 업무 수행
- (철도정보통신시설물 유지보수) 운영구간 유·무선 통신설비 시설물에 대한 기능 확보, 운영을 위한 유지보수, 사고장애복구, 운영 및 관리업무 수행
- (철도정보통신설비 설계·시공·감독) 운영구간 건설관련 유·무선 통신설비 시스템 기획, 계획, 설계, 발주, 공사, 감리 등 관련업무 수행

■ 능력단위

- (역시설물유지보수) 01. 일상점검 14. 역 통신시설물 안전관리 04. 역무통신설비 유지보수 12. 고장원인 분석·개선
- (철도정보통신시설물 유지보수) 01. 정보통신설비 유지보수 계획수립 02. 정보통신 안전관리 03. 통신선로설비 유지보수 12. 광전송설비 유지보수 13. 광전송설비 유지관리 05. 다중화설비 유지보수 06. 교환설비 유지보수 14. 정보통신망설비 유지보수 15. 정보통신망설비 유지관리 08. 영상감시설비(CCTV) 유지보수 09. 무선설비(VHF) 유지보수 18. 무선설비(TRS) 유지보수 19. 무선설비(TRS) 유지관리 20. 통신용 전원설비 유지보수 21. 통신용 전원설비 유지관리 16. 무선설비(LTE-R) 유지보수 17. 무선설비(LTE-R) 유지관리 22. 통신용 기타부대설비 유지보수 23. 통신용 기타부대설비 유지관리
- (철도정보통신설비 설계·시공·감독) 01. 철도전송설비공사 02. 선로변통합인터페이스 통신설비공사 03. 열차무선설비공사 04. 철도영상감시설비공사 05. 철도정보통신망설비공사 06. 열차행선 안내설비공사 07. 철도재난방송수신설비공사 08. 역무자동화설비공사 09. 철도관제전화설비공사 10. 철도자동안내방송설비공사

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (역시설물유지보수) 역무통신설비 점검, 정비 절차, 안전수칙에 관한 지식, UPS 동작원리 및 시험원리, 전자공학, 통신공학, 전산기 점검·정비 절차, 네트워크 구조, 컴퓨터 공학, 프로그램에 관한 지식, 안전수칙에 관한 지식 ○ (철도정보통신시설물 유지보수) 통신이론, 정보통신공학, 정보통신설비 유지보수·정보통신설계·정보통신설비 기술 기준에 대한 지침 및 지식, 통신선로·광전송설비·교환설비·정보통신망 설비·영상감시설비(CCTV)·무선설비(VHF, TRS, LTE-R)·통신용 전원설비 관련 지식 등 ○ (철도정보통신설비 설계·시공·감독) 철도정보통신설비 관련 설계기준 및 법규지식, 철도정보통신설비 지식, 공사시방서·설계도면 해독 및 법규지식, 정보통신망의 발전방향, 동향 지식 등
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (역시설물유지보수) 각종 유지보수용 점검 장비 및 계측기 사용 기술, 유지보수용 점검 방법 및 관리기술, 도면·회로도 분석 능력, 설비별·부품별 규격과 정상범위 판단 능력, 전산기 운영 기술, H/W 조작 기술, 프로그래밍에 대한 이해도, 데이터 베이스 조작능력, 네트워크 제어 기술 등 ○ (철도정보통신시설물 유지보수) 통신이론·정보통신공학·정보통신설비 유지보수, 정보통신설계·정보통신설비 기술 기준에 대한 지침 및 지식, 통신선로·광전송설비·교환설비·정보통신망 설비·영상감시설비(CCTV)·무선설비(VHF, TRS, LTE-R)·통신용 전원설비 관련 지식 등 ○ (철도정보통신설비 설계·시공·감독) 설계도면 해독, 표준공법 및 표준시방서 검토 능력, 공구 및 계측기 사용 기술, 철도정보통신설비 운용·설치·시험·연동, 응용프로그램 운용, 네트워크 운용 기술, 철도정보통신설비 구성장비 및 기자재 산출, 열차 무선설비 단말기 종류 구분 및 운용 능력, 철도정보통신설비별 운용 매뉴얼 및 장애 대응 프로세스 활용 능력, 시운전을 위한 설비 운용 기술, 공정간 일정 관리 능력, 자재내역서 분석 능력, 시공상세도 해독 능력, 장애발생시 장애 조치 능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장애 발생 시 신속한 조치를 위한 적극성, 정확한 회로분석을 위한 관찰력과 성실성, 원활한 업무처리를 위한 타 분야 직원과의 협력적인 태도, 안전사고 예방을 우선시하는 태도 ○ 규정·법규·기술기준·안전수칙 준수, 관련업무 및 작업에 임하는 성실한 태도, 점검 및 사고장애복구 작업 시 안전사고 예방 및 적극적이고 신속한 고장처치를 수행하는 태도

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력

SR 채용 직무 설명자료 시설기계 분야

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
14. 건설	03. 건축	03. 건축설비설계·시공	01. 건축설비설계
			02. 건축설비시공
			03. 건축설비감리
09. 운전·운송	02. 철도운전·운송	02. 철도시설유지보수	03. 역 시설물 유지보수

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- **(역시설물 유지보수)** 고속철도 운영구간 내 소방설비, 공조환기설비, 승강설비, 승강장안전문설비, 급배수설비, 위생설비, 배수펌프설비, 자동제어설비 등 기계설비 시설물을 관계법령에 따라 적절하게 운영 및 주기적으로 점검 및 유지보수, 장애 발생 시 신속대응 등
- **(역사건축설비 설계·시공·감독)** 건축·기계설비 분야의 전문지식과 기술을 바탕으로 시설물의 유지관리 및 보수를 수행하며, 운영구간 내 기계설비의 신설·개량 시 설계·발주·감독 등 공사관리와 예산·안전·대외협의 업무를 수행

■ 능력단위

- **(역시설물 유지보수)** 01. 일상점검 15. 소방설비 유지보수 16. 방재설비 유지보수 06. 위생설비 유지보수 17. 공조설비 유지보수 18. 냉난방설비 유지보수 19. 승강설비 유지보수 20. 엘리베이터 유지보수 21. 기계자동제어설비 유지보수 22. 중앙제어설비 유지보수 24. 스크린도어 유지보수 12. 고장원인 분석·개선 25. 전기소방설비 유지보수
- **(건축설비 설계·시공·감리)** 01. 설비설계 계획 02. 설비시스템 검토 01. 설계도서 검토 02. 시공계획수립 03. 자재검토 04. 관련법규검토 09. 원가관리 10. 시운전과 준공검사 01. 공사착공관리 06. 기성준공관리

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (역시설물 유지보수) 철도역사 및 관련 시설의 환기, 소방, 급배수, 위생, 냉난방, 오페수, 승강, 자동제어 등 기계설비의 구조와 작동원리, 안전관리에 대한 전문지식을 기반으로 설비의 점검·정비·유지보수를 수행함. 산업안전보건·철도안전·소방·건축 관련 법규, 건축시설 및 기계자동제어설비의 기능 분석, 진단 및 공정관리 역량 ○ (건축설비 설계·시공·감독) 각 기계설비 시스템의 작동원리와 적용기술, 설계 관련 규정 및 작업공정, 부속자재의 특성과 적용 방법, 원가 산정 및 안전·품질관리 대책에 대한 전문지식, 대지와 건축물의 용도에 관한 법률적 지식과 건축 계획·설계·시공 전반에 대한 이해, 도면 작성 기준, 용도별 공간구성
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (기계설비분야 유지보수) 환기설비, 소방설비, 급배수설비, 위생설비, 냉난방설비, 오페수설비, 승강설비(엘리베이터·에스컬레이터·무빙워크), 승강장안전문설비, 자동제어설비, 비상방수문설비 등 각종 기계설비의 점검·정비·운전 및 조작 능력, 설비의 작동상태 진단·결함 원인 분석 및 개선조치 수행 능력, 설계도면 및 시공도 해석·검토·수정 능력, 설비 구성요소 및 계통 이해를 통한 실무적 문제해결 능력, 설비 예지정비 및 성능개선 제안 능력, 유지관리 효율화를 위한 데이터 기록·분석 능력, 긴급상황(화재, 침수, 정전 등) 발생 시 신속한 복구 및 안전조치 능력, 관계 부서 및 외주업체와의 협업 조정 능력, 산업안전·철도안전·소방안전 기준에 따른 현장 안전관리 및 점검수행 능력 ○ (건축설비 설계·시공·감독) 각 기계설비시스템의 설계 및 도면작성 능력, 관련 기준(기계설비법·건축법·소방법 등)에 따른 설비 계획·적용 능력, 설계도 검토 및 시공적 합성 판단, 시공상 문제에 대한 기술적 검증 및 개선안 제시 능력, 공사 원가산정 및 물량산출 능력, 공정별 예산·비용 효율성 분석 능력, 시공관리·공정관리·품질관리 능력 및 현장 안전관리·감독 수행 능력, 타 부서 및 협력업체 간 업무 조정 및 기술 협의의 능력, 공사 관련 대외기관 협의 및 기술문서 작성 능력, BIM, CAD, 설비 자동제어 프로그램 등 설계지원도구 활용 능력, 기술자료 분석 및 보고 능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 법령, 유지보수 관련 규정, 안전수칙 및 매뉴얼 준수, 설비 점검 및 유지보수 업무에 대한 책임감과 성실성, 문제 발생 시 원인 분석 및 해결에 대한 적극성, 신기술과 신지식 습득을 통한 품질 및 업무효율 향상 노력, 타인의 의견 경청 및 합리적인 의사조정 태도, 협력적이고 원활한 업무 협조 및 팀워크 유지, 청렴하고 정직한 업무 수행 태도, 장기적·미래지향적 관점을 통한 설비 개선 의지, 체계적·종합적 사고를 통한 분석 및 판단 능력, 조직 목표 달성을 위한 지속적 자기개발 및 전문성 강화 노력

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력

SR 채용 직무 설명자료 영업 마케팅 분야

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	01. 경영 기획	01. 경영 기획
		03. 마케팅	01. 마케팅 전략 기획
			02. 고객관리
			03. 통계조사
	02. 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업에 따른 영업정책, 여객제도 등 영업기획 업무
2. 철도여객운송사업에 따른 수익관리, 공공서비스, 상품운영 등의 마케팅 업무

■ 직무수행 내용

- **(경영 기획)** 노선, 시간대별 수요분석 및 좌석배분 전략 수립과 운임 및 할인정책 기획 및 개선에 관한 업무를 하는 일이다.
- **(마케팅 전략 기획)** 타겟 고객층 분석 및 홍보전략 수립을 통해 다양한 고객 활성화 이벤트, 프로모션 등을 하는 일이다.
- **(고객관리)** 현재의 고객과 잠재고객의 이해를 바탕으로 고객이 원하는 제품과 서비스를 지속적으로 제공함으로써 기업과 브랜드에 호감도가 높은 고객의 유지와 확산을 위해 고객과의 관계를 관리하는 일이다.
- **(통계조사)** 조사목적에 부합하는 정확한 조사를 수행하기 위하여 고객 요구사항 분석을 통해 조사내용, 방법, 범위를 결정하고 세부 실행계획을 수립하는 일이다.
- **(사무행정)** 사무행정은 조직이나 부서 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요로 하는 업무를 지원하고 관리하는 일이다.

■ 능력단위

- **(경영 기획)** 01. 사업환경 분석, 02. 경영방침 수립, 03. 경영계획 수립, 04. 신규사업 기획, 05. 사업별 투자 관리, 06. 예산 관리
- **(마케팅 전략 기획)** 01. 신상품 기획, 02. 전략적 제휴, 03. 마케팅 전략 계획 수립, 04. 마케팅 시장 환경 분석, 05. STP 전략 수립, 06. 마케팅 믹스 전략 수립, 07. 마케팅 성과 관리
- **(고객관리)** 06. 고객 필요정보 제공, 09. 고객분석과 데이터 관리, 10. 고객지원과 고객관리 실행
- **(통계조사)** 01. 통계조사계획, 02. 표본설계, 05. 자료처리, 06. 보고서 작성, 08. 회귀분석, 09. 응용 통계분석, 09. 2차 자료 분석
- **(사무행정)** 01. 문서작성, 02. 문서관리, 03. 자료관리, 06. 회의운영, 07. 사무행정 업무관리, 08. 사무환경조성, 09. 사무자동화 프로그램 활용

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영 기획) 전사목표에 대한 개념, 동종·유사 기업의 비전에 대한 정보, 해당 산업동향, 동종업계 경쟁사 동향, 당해 연도 중점 추진과제, 산업 동향, 전략적 제휴의 정의, 전략적 제휴의 주요 유형 ○ (마케팅 전략 기획) 아이디어 정보 수집 방법, 아이디어 수집을 위한 채널 정보 지식, 아이디어 적합성 평가 방법, 신규 아이템 수요 예측 방법, 제휴 관련 법규, 계약 관련 법규, 제휴 업체에 대한 기업 분석 방법, 개인정보보호법 ○ (고객관리) 고객관계 관리 관련 지식, 소비자 분석 방법론, 자료 수집 방법 및 절차 지식, 고객요구분석 방법, 고객심리 관련 지식, 데이터 분류 분석법 ○ (통계조사) 조사방법론 이해, 마케팅 전략, 표본 추출 방법론, 데이터베이스의 구조, 통계조사 보고서 작성법, 1차 자료와 2차 자료의 특성 ○ (사무행정) 문서작성/문서관리/문서기안 규정 및 지침에 대한 이해, 업무용 소프트웨어의 특성 및 기능 이해, 데이터 특성 및 분석 기법 관련 지식, 예산 및 회계 지식
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영 기획) 마케팅 기법 적용 기술, 기획서 작성 기술, 아이디어 장단점 분석 기술 ○ (마케팅 전략 기획) 인터뷰 기술, 인터뷰 결과 분석 기술, 아이템의 우선순위 선정 기술, 사업군 최신 트렌드 분석 능력, 시장 현황 분석 기술, 고객 수요 예측 기술, 거래 관련 법률 조항 해석 능력, 계약서 작성 능력, 제휴 업체와의 전략적 협상 기술 ○ (고객관리) 전략 목표 수립을 위한 고객 분석 능력, 통계 프로그램 활용 능력, 고객 유형별 고객 가치 측정 능력, 고객 응대 기술 ○ (통계조사) RFP에 대한 제안서 작성 기술, 적합한 조사 기법 적용 능력, 조사 목적에 따른 조사 주제 개발 능력, 표본추출틀 결정 능력, 원자료 검토 능력, 자료파일의 형태 변환 능력, 통계 프로그램 활용 능력, 조사 결과에 대한 시사점 도출 능력, 조사 목적에 부합하는 2차 자료 유형 분류 능력 ○ (사무행정) 매체 선정 능력, 매체 활용 능력, 명확하게 표현할 수 있는 디자인 능력, 문서 편집 능력, 분류된 자료의 시사점 도출 능력, 수정된 내용을 신속하게 반영하는 능력, 업무용 프로그램 활용 능력, 요구사항 분석 능력, 일정 계획 수립 능력, 일정관리 능력, 자료 검색 능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영 기획) 신사업 아이디어 도출을 위한 창의적 사고, 사업성 평가에 대한 객관적 자세, 종합적 시각을 견지하려는 자세, 도전정신 ○ (마케팅 전략 기획) 다양한 의견을 수렴하고자 하는 적극적 태도, 사소한 의견도 놓치지 않는 열린 마음 자세, 기존의 상품에 대한 문제점을 발견하려는 문제인식사고, 새로운 아이디어를 개발하고자 하는 창의적인 사고, 제휴사 분석에 대한 객관적 태도 ○ (고객관리) 고객 지향 태도, 업무 규정 및 일정 계획 준수 ○ (통계조사) 표본 크기 계산을 위한 스프레드시트 활용 기술, 데이터를 정확히 입력하고자하는 태도, 데이터를 정확하게 처리하는 태도, 작성된 보고서의 논리성을 확보하려는 노력, 조사목적에 적합한 2차 자료를 찾고자 하는 적극적인 자세 ○ (사무행정) 꼼꼼함, 문서 보고일정 계획을 준수하려는 노력, 문서 작성계획을 위한 성실한 태도, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 요청내용의 반영을 위한 노력, 일정 계획을 준수하려는 자세, 자료의 객관성을 유지하려는 태도, 적극적으로 정보를 수용하려는 의지, 정확한 자료 조사를 위한 세심한 태도, 주의 깊은 관찰력

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력

SR 채용 직무 설명자료[기록물관리]

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	02. 총무·인사	01. 총무	01. 총무
		03. 일반사무	02. 사무행정
08. 문화·예술·디자인·방송	01. 문화·예술	01. 문화예술경영	04. 문헌정보관리

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- 기록물 생산·분류·정리·이관·수집·평가·보존·공개·활용 등 기록물관리 제업무
- 기록물 관련 규정 제·개정, 분류체계 정비 등 기록물관리 제도 운영
- 기록물관리 기본계획 수립 및 운영
- 기록물관리 지도·점검 및 교육
- 기록물관리 평가·폐기(평가심의회 운영 등)
- 자체 기록관리시스템(RMS) 운영 및 관리
- 기록관(문서고) 관리 등

■ 능력단위

- **(총무)** 총무는 조직의 경영목표를 달성하기 위하여 자산의 효율적인 관리, 임직원에 대한 원활한 업무지원 및 복지지원, 대·내외적인 회사의 품격 유지를 위한 제반 업무를 수행하는 일이다.
 - **(총무문서관리)** 총무문서관리란 문서관리 규정에 따라 문서의 분류, 보관·보존·폐기와 우편물 관리, 인쇄물의 제작·배포·재고 관리 업무를 수행하는 능력이다.
 - **(총무보안관리)** 총무보안관리란 조직의 주요 자산을 보호하기 위하여 인적, 시설물, 정보유출 등의 사전 예방과 보안사고 발생 시 대응할 수 있는 능력이다.
- **(사무행정)** 조직이나 부서 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요로 하는 업무를 지원하고 관리하는 일이다.
 - **(문서관리)** 문서 관리는 문서를 효율적으로 활용하기 위하여 문서 관리 규정에 따라 문서를 수·발신하고 정리하며, 보관하는 능력이다.
- **(문헌정보관리)** 이용자가 정보이용/조사/연구/학습/교양/평생교육 등의 활동을 할 수 있도록 다양한 매체의 문헌정보를 생성, 수집, 조직, 보존 및 제공하는 일이다.
 - **(전자문서 정보관리)** 전자문서 정보관리는 전자문서 관리시스템 사용자가 전자문서를 생성, 분류, 활용, 이관, 보존하는 능력이다.

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공공기록물 관리에 관한 법률 등 관계법령에 관한 지식 ○ 기록물 분류체계 수립 및 정비 등에 관한 지식 ○ 보존기간 만료에 따른 기록물 평가·폐기에 관한 지식 ○ 기록물관리 업무수행 프로세스의 이해 ○ 기록관 구성, 설치, 운영 등에 관한 지식 ○ 기관 기본현황 및 조직구성(처리과) 등에 대한 이해 ○ 기록관리 정책 동향 등 최신 트렌드 이해
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기록물관리 업무 수행 프로세스에 대한 지도·점검 및 교육 수행 기술 ○ 기록물 관련 내규 제·개정 및 용역계약 체결 등 기술 ○ 기록물 정리·전수조사·이관·보존·평가·폐기에 대한 기술 ○ 오피스 프로그램 등 활용 문서 작성 기술 ○ 기록관리 업무관련 법령 해석 및 적용 기술
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기록물관리 관련 법령 및 제규정을 준수·이행하는 태도 ○ 기관 내 타 부서, 대외기관 등과 적극적인 소통 및 협업하는 태도 ○ 원만한 대인관계 유지 및 커뮤니케이션 지속을 통해 라포를 형성하는 태도 ○ 정확한 업무처리로 기록물의 무결성 등 유지를 위하여 노력하는 태도 ○ 기록물관리 우수사례 도출 등을 위해 적극적으로 업무에 임하는 태도

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 자원관리능력, 문제해결능력, 정보능력,

SR 채용 직무 설명자료 차량 일반기계 및 일반전기 분야

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
15. 기계	07. 철도차량제작	01. 철도차량설계·제작	01. 철도차량설계
			03. 철도차량시운전
		02. 철도차량유지보수	01. 고속차량유지보수
			03. 전기차량유지보수

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- **(철도차량설계)** 철도차량 설계는 승객 및 화물의 안전한 수송을 위하여 철도분야의 전문지식과 기술을 바탕으로 철도안전 기준에 적합한 차량을 설계하는 일이다.
- **(철도차량시운전)** 철도차량 시운전은 신조 철도차량의 설계적합성과 합치성을 확보하기 위하여 철도차량기지와 운행선에서 제반 시험을 통해 철도차량의 성능을 확인하는 일이다.
- **(고속차량유지보수)** 고속차량 유지보수는 고속차량의 안전운행을 위하여 유지보수 계획을 수립하고, 예방, 조건, 사후정비, 검사, 시험을 시행하여 최적의 상태로 유지관리를 하는 일이다.
- **(전기차량유지보수)** 전기차량 유지보수는 전기차량의 안전운행과 성능이 확보되도록 차량과 용품의 유지보수에 대한 계획, 점검, 수리, 검사/시험을 하는 일이다.

■ 능력단위

- **(철도차량설계)** 01. 철도차량 설계기획, 03. 철도차량 기본설계, 04. 철도차량 차체설계, 06. 철도차량 설비설계, 09. 철도차량 제어시스템설계, 11. 철도차량 유지보수 기준설정
- **(철도차량시운전)** 01. 철도차량 시운전 계획수립, 03. 철도차량 기지시험, 04. 운행선 주행시험, 05. 운행선 환경시험, 06. 운행선 주요장치 동작시험, 08. 철도차량 인수검사
- **(고속차량유지보수)** 01. 고속차량 유지보수 계획수립, 02. 고속차량 물질안전관리, 03. 고속차량 신뢰성관리, 04. 고속차량 견인·전기제동장치 유지보수, 04. 고속차량 제어안전장치 유지보수, 05. 고속차량 차상컴퓨터장치 유지보수, 06. 고속차량 보조장치 유지보수, 07. 고속차량 공기제동장치 유지보수, 08. 고속차량 차체장치 유지보수, 09. 고속차량 주행·기계장치 유지보수
- **(전기차량유지보수)** 02. 전기차량 대차장치 유지보수, 03. 전기차량 제동장치 유지보수, 04. 전기차량 집전장치 유지보수, 05. 전기차량 차내설비 유지보수, 06. 전기차량 동력장치 유지보수, 07. 전기차량 신호보안장치 유지보수, 08. 전기차량 종합제어장치 유지보수, 09. 전기차량 차체구조 유지보수, 10. 전기차량 완성차시험 유지보수

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (철도차량설계) 장치별 유지보수 절차 및 기준에 대한 이해, 철도안전법령에 대한 이해, 제작사양서 이해, 설계업무 프로세스에 대한 이해 등 철도차량설계 관련 필요 지식 ○ (철도차량시운전) 차량별 동적 거동 특성에 대한 철도 공학적 지식, 차량별 표기의 종류와 위치, 차종별 차량 편성표, 차종별 취급 매뉴얼, 차종별 취급 매뉴얼의 이해, 차종별 특성에 대한 지식, 차종별 편성도 및 기기 배치도의 이해, 철도안전법, 철도안전법 성능 시험 항목, 철도운전이론, 철도차량기술기준 ○ (고속차량유지보수) 객차 인버터의 배치·기능이해, 고속차량 특성에 관한 지식, 제동장치의 종류와 구조·동작과정 이해, 차량네트워크의방식과구조이해, 철도차량 유지관리 규정에 대한 이해 ○ (전기차량유지보수) 기계/전기/전자기술에 대한 이해, 전기,전자 및 컴퓨터 신호제어에 관한 이해, 전기차량 도면 및 회로에 대한 이해, 전기차량 부품 특성에 관한 이해, 전기차량 시험 운전 시행 기준에 대한 이해, 전기차량 유지보수 기준에 대한 이해, 전기차량 특성에 관한 이해
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (철도차량설계) 컴퓨터를 활용할 수 있는 업무 능력, 장치별 난이도 및 내용 분석 능력, 조직운영 능력, 계측장비를 운용할 수 있는 능력, 데이터 분석 및 평가 능력, 제작사양서 검토능력, CAD를 활용할 수 있는 업무 능력 ○ (철도차량시운전) 열차운행 정보 시스템 활용기술, 차종별 취급 매뉴얼 내용의 시운전반영능력, 차종별 편성 및 기기배치의 구별과 조작능력, 철도 차량기술 기준 활용능력, 철도 차량시스템에 대한 전반적 이해능력, 온도 측정기 운영 능력 및 관리기술, 운전선도 해독 능력, 위험요소 발굴능력 ○ (고속차량유지보수) 고장분석·고장조치능력, 고장 원인에 따른 분류·해결방안 제시 능력, 고장 정보분석·고장조치능력, 고장코드·고장원인분석, 고장코드·명령어에 대한 적용과 해석 능력, 고장코드·상태에 따른 조치능력 ○ (전기차량유지보수) 전기차량 시험 운전 기준에 따른 기술적용 능력, 전기측정, 장비 측정능력, 전기회로 및 도면 이해능력, 전기회로 및 도면 활용능력, 차량운영정보·공정관리능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (철도차량설계) 관련 규정 및 지침 준수, 사용자 및 관련부서와 협의하는 태도, 시험 안전 수칙 준수, 도면 및 규격서 면밀한 검토, 기술기준 준수 노력 ○ (철도차량시운전) 철도차량 정비 품질 확보를 위한 노력 ○ (고속차량유지보수) 신지식 습득 및 기술력 향상을 위한 탐구심 ○ (전기차량유지보수) 품질을 개선하려는 태도, 품질 요구수준 준수 태도

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력

SR 채용 직무 설명자료 환경·에너지 분야

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	01. 경영기획	01. 경영기획
	02. 총무·인사	03. 일반사무	01. 경영기획
23. 환경·에너지·안전	01. 산업환경	02. 대기관리	02. 온실가스관리
			04. 기후변화적응
	05. 에너지·자원	06. 에너지관리	01. 에너지절약서비스

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업 및 연계운송사업
2. 철도여객운송사업에 관련되는 부대사업

■ 직무수행 내용

- **(경영기획)** 정부, 유관기관, 기업체, 국제기구 및 민간기업의 탄소중립·RE100 관련 정책 동향을 파악하고, 철도 운영 특성에 맞는 기후·에너지 대응 전략과 실행과제를 체계적으로 기획·조정
- **(사무행정)** 보고서 작성, 대내외 협의체 대응 등 행정업무를 수행하며, 부서 간 협업을 통한 정책 이행 지원 담당
- **(환경·에너지기획)** 철도 차량 및 역사 등 운영시설에서 발생하는 에너지 사용 현황과 온실가스 배출량을 분석·관리하고, 효율 개선 및 재생에너지 도입 가능성을 검토하여 감축 방안을 마련
- **(온실가스관리)** 온실가스 산정·보고·검증 등 제도 대응을 수행하고, 감축 목표 달성을 위한 실행계획 수립·관리
- **(기후변화대응)** 기후변화 정책 및 국제적 요구사항에 대응

■ 능력단위

- **(사무행정)** 01. 문서작성, 02. 문서관리 03. 자료관리 06. 회의 운영, 09. 사무자동화 프로그램 활용
- **(환경·에너지기획)** 01. 사업환경분석 02. 에너지현황파악 03. 에너지분석 04. 에너지절감안 도출 08. 에너지자원 절감 산정
- **(온실가스관리)** 01. 기후변화 정책분석 07. 온실가스 배출량 및 에너지사용량 명세서 작성 09. 온실가스 감축 10. 배출원 파악 및 배출량 산정
- **(기후변화대응)** 01. 기후변화 현상 파악, 02. 기후변화 정책 조사, 04. 기후변화적응 계획 수립, 06. 기후변화적응 성과 평가, 08. 기후변화 적응 산업 파악
- **(환경설비설계)**

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 정부 정책 및 법규, 관련기관·단체의 동향과 관리방안에 대한 이해 ○ (사무행정) 정보 조사 및 비교·분석 능력, 문서작성·보고역량, 스프레드시트 및 프레젠테이션 프로그램 활용 능력 ○ (환경·에너지기획) 온실가스 배출량 산정방식, 업종별 시설 특성, 공정프로세스, 기후변화대응, 신재생·환경·에너지이용합리화 관련 법규 및 정책 ○ (온실가스관리) 온실가스에 대한 개념과 발생원에 대한 지식, 온실가스 감축기술과 수단, 온실가스 감축 선도기술, 온실가스 배출원 정보, 물리화학적 단위조작의 이해, 온실가스 배출 계수 산정방법, 에너지 및 온실가스 관련 법규 및 정책 ○ (기후변화대응) 온실가스 감축 관련 에너지 다소비사업장의 기후변화 대응 수단, 정부지원제도 현황, 국제 기후변화적응 추진 동향 지식
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 회의 기획·진행 기술, 제안·발표 기술, 비즈니스 문서 작성 기술, 관련 기관·단체 담당자와의 협상 기술 ○ (사무행정) 정보검색 능력, 업무용 프로그램 활용능력, 분류된 자료의 시사점 도출 능력, 문서기안능력, 회의 운영 계획능력, 회의 근거자료 확보 능력, 회의 보고서 작성 능력 ○ (환경·에너지기획) 에너지 정책 및 계획 수립 능력, 에너지 효율 및 절감 방안 분석 능력, 신재생에너지 및 탄소중립 관련 기술 동향 파악 능력, 관련 법규 및 정책 검토 능력, 에너지 통계자료 및 보고서 작성 능력 ○ (온실가스관리) 주요 국가의 기후변화 대응정책 분석 기술, 온실가스 감축의 종류 및 특성 파악 능력, 공정배출량 특성을 조사하고 평가 할 수 있는 능력, 에너지 및 온실가스 통계자료 분석능력 ○ (기후변화대응) 기후변화 관련 자료수집 및 분석 능력, 기후변화 관련 정보검색기술, 산업 정보 파악 기술
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 공정한 업무수행 태도, 투명한 정보공유 자세, 상호 이해관계 존중, 문제 해결에 대한 적극적 의지, 상호 발전적 협상 태도, 지속적인 확인·검토 자세 ○ (사무행정) 적극적 정보수용 의지 및 문제해결 자세, 주의깊은 관찰력, 세밀한 자료 분석, 자료의 객관성 유지 및 객관적 회의 보고서 작성, 적극적 경청, 성실성, 주의 깊은 관찰력, 구성원들에 대한 배려 ○ (환경·에너지기획) 탄소중립 및 RE100 목표 달성을 위한 도전적인 태도, 재생에너지 도입 및 에너지 효율 향상에 대한 혁신적이고 창의적인 사고, 환경 문제 해결을 위한 긍정적이고 능동적인 태도 ○ (온실가스관리) 온실가스 배출원 및 온실가스 배출량 산정 절차에 대한 이해 노력, 에너지 및 온실가스 관련 동향 파악 노력, 시설별 온실가스 배출원 특성을 이해하기 위한 노력, 온실가스 감축수단 선도기술의 이해 노력 ○ (기후변화대응) 기후변화 관련 정부정책 지원 방안을 창의적으로 발굴하는 태도, 에너지다소비사업장의 기후변화 피해사례를 파악하고 극복 방안을 마련하는 태도, 기후변화 관련 국제 추진 동향을 파악하고 가능성을 분석하는 능력

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 기술능력, 정보능력

SR 채용 직무 설명자료 AX 기획·서비스 분야

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
20.정보통신	01. 정보기술	02. 인공지능	인공지능 서비스 기획
			인공지능 서비스 설계
			인공지능 서비스 개발
			인공지능 서비스 운용
			인공지능 모델 개발
			인공지능 인터페이스 개발
			빅데이터 분석 관리

■ 주요사업

1. 철도여객운송사업에 따른 디지털 전략 및 기획 업무
2. 철도여객운송사업에 따른 인공지능을 활용한 서비스 도입 개발 및 활용 등의 업무

■ 직무수행 내용

- **(AI 정책 및 전략기획)** 정부정책·법규·제도에 기반한 AI 방향 분석 및 중장기 전략 로드맵 작성, AI 혁신 추진과제 발굴 및 기획, 신규사업 기획, 주요정책 및 운영 계획 타당성 분석, 성과·리스크 평가
- **(AI 예산 및 정보화사업 관리(기획 및 발주 포함))** AI 관련 신규사업, R&D 과제 선정 및 예산계획(수립·집행·관리), 사업 계획서 작성 및 정책 보고서 작성, 정부 R&D 과제·실증 사업 접수 및 추진
- **(AI 학습데이터 거버넌스(관리 및 분석 포함))** 데이터 수집·정비·활용, 데이터 인프라 구축, 데이터 품질관리, 빅데이터 분석, AI모델 사업화 기획, 개인정보보호·윤리 이슈 점검 및 대응방안 마련
- **(AI 서비스·모델 기획)** AI 기반 행정서비스 모델(예: 민원상담 어시스턴트, LLM 행정 챗봇 등) 기획 및 도입, 업무자동화, 챗봇, 예측분석 등 적용 업무 발굴 및 현장 적용 확대, AI 모델 검증, 도입 평가, 현장 관리자·엔지니어와 협업
- **(AI 조직 확산 및 인력관리)** AI기획·운영 TF 팀 구성 및 조직 운영, 내부 인력 교육 추진(데이터·AI 실무 교육, 프롬프트 엔지니어링 등), 외부 협력 네트워크(학계·산업계·지자체 등) 구축 및 협력사업 추진
- **(윤리·법제 준수 및 컴플라이언스 대응)** AI 활용 윤리·신뢰·책임성 증진을 위한 정책 수립 및 모니터링, AI 관련 법제 준수 관리, AI 도입 영향평가, 위험분석 및 사회적 파장 검토
- **(사업 성과관리 및 확산)** KPI·성과측정체계 운영(성과관리·보고), AI 활용 우수사례 발굴·내외부 확산, 대·민·현장 업무 혁신을 위한 지속적 적용 타당성 평가·피드백
- **(8. 대외 협력 및 홍보·교육)** 산학연 협력사업, 글로벌 AI 사업 개발 및 네트워크 확대, 기관 맞춤형 AI 활용 교육 제공, 시민 대상 AI 문화 확산 교육, 보고서·세미나·포럼 개최, 공공기관 디지털전환 성과 홍보

■ 능력단위

- **(정보기술)** 01. 전략기획, 02. 환경분석, 03. 예산수립, 04. 모형설계, 05. 아키텍처설계
- **(인공지능)** 01. 서비스기획, 02. 서비스설계, 03. 서비스모델기획, 04. 서비스활용기획, 05. 시나리오기획, 06. 학습데이터 구축 기획, 07. 인공지능 모델개발 및 최적화, 08. 인공지능 서비스구현, 09. 인공지능 서비스 운영관리, 10. 인공지능 학습데이터 구축, 11. 서비스 인터페이스 개발, 12. 시스템 소프트웨어 개발 및 연동, 13. 온프레미스-클라우드 기반 AI서비스 구축, 14. AI 서비스 테스트 및 검증, 15. AI 서비스 이행·배포·모니터링, 16. AI 서비스 유지보수 및 장애 대응, 17. 정보보안·AI윤리 준수
- **(빅데이터)** 01. 데이터 수집 및 분석, 02. 데이터 품질관리

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (인공지능) 수리적 모델과 알고리즘 이해(선형대수, 확률·통계, 미적분), 자료구조의 이해와 시간복잡도 분석, 인공지능, 머신러닝, 딥러닝(신경망), 강화학습, 컴퓨터 비전, 자연어 처리, 생성형 AI와 파운데이터 모델에 대한 이해, 데이터사이언스 역량, 인공지능 플랫폼 구성을 위한 적용한 가능한 기술, AI/ML 모델 및 알고리즘 설계, 개발, 최적화, SW 개발, 모듈, 테스트, 배포 과정, AI 모델 결과 해석, AI 설명가능성 이해 ○ (컴퓨터공학) C/C++, Java, 파이썬, R 및 프레임워크 활용, DA, DB, SW를 포함한 아키텍처 설계, 소프트웨어공학에 기반한 프로젝트 관리 및 수행 능력, 빅데이터 수집, 전처리 분석, 시각화, ○ (DA-DB 이해) 대용량 데이터 전처리, 탐색적 데이터 분석, 데이터 품질검증, 편향 판별, 재현성 평가, 구조화-비구조화 데이터 처리, 시각화 및 인사이트 ○ (소프트웨어공학) IT컨설팅 방법론, 기획(안) 및 보고서 작성, 정보화사업 타당성 분석, 비즈니스-AI 융합, DX/AX 거버넌스 이해, AI 리더러시 확산 ○ (AI 윤리, SW 법규 및 제도 이해) AI 윤리, 데이터 보호, 사회적 책임 및 컴플라이언스 역량
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (AI 인프라 설계 및 구축) 대규모 머신러닝·딥러닝 모델 학습과 추론을 위한 컴퓨팅 파워(HPC/GPU/TPU) 아키텍처 구성 및 설계, 대용량 데이터/ 모델 전송을 위한 고속네트워킹 기술, 엣지컴퓨팅 및 분산컴퓨팅 구현, 인프라 하이브리드-멀티 구성, MLOps 및 운영자동화 ○ (AI 서비스 개발) 다양한 프로그래밍 언어 기반 AI개발프레임워크, AutoML·하이퍼파라미터 튜닝, API 설계/구현, MCP 및 에이전트 AI 구현, 서비스 배포 ○ (데이터 저장, 처리 및 분석) 데이터레이크 및 분산파일시스템 구현, 정형/비정형 데이터베이스, 대규모 데이터처리 파이프라인, 스케일-아웃 또는 스케일-업 등 확장성 관리, 데이터 전처리 기술(정제, 형식변환, 인코딩, 정규화, 피처링, 분할, 샘플링 및 집계, 파생변수 생성 및 변환, 시각화와 분석, 튜닝), 표준화, 품질진단 및 개선, 메타데이터 관리
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (일반사항) 계획의 적정성을 검증하려는 자세, 부여된 책임과 목표를 달성하고자 하는 자세, 인건비에 영향을 미치는 모든 조건을 빠짐없이 고려하려는 자세, 조직원들의 입장과 정서를 고려하는 자세, 조직의 특성과 상황을 이해하려고 하는 자세, 최적의 조합을 찾아내고자 하는 자세, 신기술을 이해하고 업무에 활용할 수 있는 능력 ○ (사무행정) 꼼꼼함, 문서 보고일정 계획을 준수하려는 노력, 문서 작성계획을 위한 성실한 태도, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 요청내용의 반영을 위한 노력, 일정 계획을 준수하려는 자세, 자료의 객관성을 유지하려는 태도, 적극적으로 정보를 수용하려는 의지, 정확한 자료 조사를 위한 세심한 태도, 주의 깊은 관찰력 ○ (조직이해) 조직의 비전 및 미션 공유, 협력적 조직문화 적응, 공공기관 가치 내재 ○ (의사소통) 상호 존중과 효과적 소통, 의사전달 능력, 피드백 수용 및 개선 지향

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력