







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)결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차)최종합격				
응시요건	연령	「청년고용촉진특별법 시행령」에 따른 공고일 기준 만5세 이상, 만34세 이하 지원 가능			
	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