






붙임

NCS 기반 직무 설명자료

일 반 경 쟁

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) 공무원 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) 공무원 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, 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 점검 승무일지 및 장비수령 출무브리핑 시행 			
	영접/환송 인사	<ul style="list-style-type: none"> 열차 출발·정차·도착 시, 고객안내 인사 시행 승차권 안내 및 열차 이용 안내서비스 정차역, 종착역 고객 승·하차 확인 			
	안내방송	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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(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

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 테마파크 레일바이크 운영관리







채용분야	레일 바이크 운영관리	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	04. 관광레저서비스	04. 유원시설운영관리
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 공무원 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (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	<ul style="list-style-type: none"> • 역내 승강장 이동시 주의사항 전달 • 레일바이크 탑승장 내 인솔 			
	탑승장 안전교육	<ul style="list-style-type: none"> • 영업개시 전 시설물 점검 • 레일바이크 이용 시 주의사항 • 레일바이크 작동 방법 • 운행 코스 설명 			
	조작법 설명 후 출발	<ul style="list-style-type: none"> • 레일바이크 이용 및 유의사항 방송 안내 • 출발 전 레일바이크 작동법 추가 교육 • 작동법 숙지여부 확인 			
	반환점 안내 및 도착 시 정차	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 사업장 환경미화 및 조경관리 • 고객 이용 문의 안내 및 이벤트 시행 • 레일바이크 및 탑승장 소독 			
	시설정비	<ul style="list-style-type: none"> • 레일바이크 정비 • 시설물 유지 보수 			
※ 테마파크 지역별(정선, 강릉, 곡성, 청도 등) 업무가 다소 상이할 수 있음					

필요지식	레일바이크 오퍼레이션에 대한 기본 지식, 유원시설 방송 안내 및 고객 응대 서비스, 이례 상황 발생 시 고객 대처능력, 레일바이크 운영 및 정비 메뉴얼 지식, 영업계획, 시설물관리 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 (앰프, 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)
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 작성

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

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 열차승무원[바다열차]






채용분야	열차승무원 [바다열차]		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) 공무원 신체 검사서 합격여부 확인 → (5차)결격사유 조회 → (6차)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, 12. 차내 방송 업무, 13. 고객만족 서비스					
직무수행 내용	직무유형	상세업무				
	승무준비	• 열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검 • 예약부대장 및 시제금 수령 • 무전기 및 방송기 점검, 열차카페 준비				
	출입문취급	• 고객승하차 확인 • 정차역 안내방송 및 출입문 개폐				
	객실순회 및 승차권확인	• 객실 온도 체크 및 화장실 청결 유지 • 중간 정차역 승하차고객 안내 • 미예약고객 대응권 결제				
	종착역 하차안내	• 종착역 하차 안내 및 환송인사 • 객실 유실물 확인 및 좌석 정리				
	열차카페 판매	• 열차카페 상품 판매(발주, 재고관리) • 프로포즈실 서비스 제공 • 정차역, 종착역 고객 승·하차 확인				
방송서비스	• 바다열차 정차역 방송 • 주요 관광지 안내방송 • 고객소통 감성방송(DJ) 및 이벤트					


필요지식	<ul style="list-style-type: none"> - 차내설비/승무원 업무 매뉴얼, 관광 열차 별 구조 - 지급용품 및 서비스 설비, 의전에 대한 지식 - 이벤트 시행에 관한 이해 - 도착역관련 정보 이해 - 열차시각 및 환승시각의 이해 - 여객운송약관의 이해 - 유실물 발생 시 처리 절차 이해
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> - 차내설비/승무원 업무매뉴얼 활용 기술 - 지급용품 및 기물 점검기술 - 고객에 맞는 대처능력(표준어 사용) 및 임기응변 - 열차 온도 및 조명 조절 기술 - 열차내 방송기기 사용기술 - 방송문에 대한 방송 능력 - 의사소통 기술 - 유실물 취급 처리 기술
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> - 정확성 유지, 협조 노력, 신속한 태도, 청결함 유지 - 성실한 태도, 명료한 태도, 정중한 태도, 사려 깊은 태도, 인내성 있는 태도, 세심한 태도, 친절함 태도 등 - 고객 지향적 사고 노력 - 관련 규정사항 준수 - 고객의 반응을 파악하려는 자세 - 장비 및 상품의 청결함과 체계적으로 분류하려는 자세 - 투철한 목표 의식을 갖는 태도
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 작성

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

NCS기반 채용 직무 설명자료 : 열차승무원[해랑열차]

채용분야	열차승무원 [해랑열차]	대분류	중분류	소분류	세분류
		12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	03. 관광·레저	01. 여행서비스	03. 국내여행안내 05. 항공객실서비스
NCS기반 채용전형 절차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (1차)서류심사 → (2차)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 공무원 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (국내여행안내) 03. 영접, 07. 국내여행안내 시 안전관리, 08. 국내여행고객 만족관리 ▪ (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. 식음료 서비스, 12. 차내 방송 업무 13. 고객만족 서비스, 14. 서비스 매너 				
직무수행 내용	직무유형	상세업무			
	국내 여행안내	<ul style="list-style-type: none"> · 여행정보(코스), 여행지, 고객현황 정보 확인 · 영접인사 및 고객 맞이, 열차 탑승 안내 · 국내여행 인솔 및 안내서비스 · 각 식당, 관광지, 해설사 예약확인 			
	객실서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 승객 탑승 전 서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 사전 고객 요청사항 점검 · 객실 안내, 수하물 정리 및 지원, 특수고객(노약자, VIP 승차여부 등) 지원, 안내방송 시행 · 열차 출발 및 도착 안내방송, 기타(안전, 비상 등) 안내방송 시행 			
		<ul style="list-style-type: none"> · 카페칸, 이벤트칸 음향기기 및 방송기기 점검 · 객실 집기류 점검 및 화장실 급배수 상태 점검 · 객차별 냉난방기 점검, 통로 잠금 장치 점검 등 · 고객불편 처리 및 서비스 품질 관리 · 유실물 점검, 잔류승객 점검, 설비 점검 · 응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응 			
기타	<ul style="list-style-type: none"> · 식사 주류 물품정보 확인 및 적재 · 와인, 음료 등 적재물품 재고파악 · 식사 및 주류 제품 사용 순서에 따른 선입선출 · 집기류 확인 및 청결 사항 점검 · 이벤트 진행 안내방송, 이벤트 기기 점검 				
					

	<ul style="list-style-type: none"> · 열차 내 이벤트 진행 등 	
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> - 국내관광지에 대한 지식고객관리에 대한 지식 - 위기관리에 대한 지식, 응급처치 이해, 응급환자 기본조치에 대한 지식 - 객실 서비스 규정, 서비스 설비 및 기물에 대한 지식 - 서비스 용품에 대한 지식 - 특별 승객특성에 대한 지식 이해 - 승무원의 근무규정 이해 - 업무절차 이해 - 객실 및 주요 설비에 관한 지식 - 인수인계서에 대한 지식 잔류 승객 처리에 대한 지식 - 고객만족과 서비스 이해, 불만 대처 상황에 대한 지식 	
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> - 대인관계기술, 문제해결 능력, 언어능력, 의사소통 능력, 정보수집 능력, 응급사태 대처능력 - 객실 안전관련 상황 판단기술, 응급 환자 관리 능력 - 직원과의 인계인수 및 원활한 소통기술 - 객실 승무원 규정집 활용 기술 - 탑승객과의 원활한 소통 기술, 승객의 요구 파악 기술, 의전 관련 기술 - 열차 내 설비 관리 기술(객실 온도 조절, 차내 방송시스템 사용, 안내방송 기술 등) 	
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> - 긍정적 사고, 고객지향적인 태도 - 복장·용모 등 자기관리 노력, - 예의바르고 원활한 의사소통 태도, - 장비점검에 대한 규칙적인 습관 유지, - 점검 시 정밀하고 꼼꼼한 자세 유지, 책임감 있는 태도, - 유연한 태도, 인내성 있는 태도, 정중한 태도, - 직원간의 원활한 소통 태도 겸비 노력, - 운송 서비스 규정 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 작성

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