







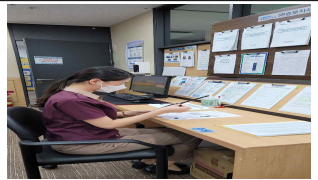




## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 열차승무원(KTX 및 일반열차)

채용분야	KTX 열차 승무원	대분류 12. 이용·숙박·여행 ·오락·스포츠	중분류 03. 관광·레저	소분류 01. 여행서비스	세분류 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	<ul style="list-style-type: none"><li>열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검</li><li>승무일지 및 장비수령</li><li>팀 미팅 및 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>			
	승차권 확인	<ul style="list-style-type: none"><li>무선이동단말기(MTIT)로 정당 승차권 확인</li><li>승차권 발권, 반환, 변경 등 차내 취급</li><li>올바른 열차이용 문화 확립을 위한 안내</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 (KTX)	<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(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	<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 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) 공무 원 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	• 열차 정보 및 직무 확인, 용모·복장 점검 • 승무일지 및 장비수령 • 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			
	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	• 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(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 : 테마파크 레일바이크[정바·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) 결격 사유 조회 및 신체검사에서 확인 → (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 팅, 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, 강릉, 곡성, 청도 등) 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, 시설물 관리 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 (앰프, 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>


## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 승무원숙소 환경미화

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) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격				
응시요건	연령	공고일 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	<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	■ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소 범위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 도구&장비의 용도, 약품용도, 청소대상물별 청 소방법론, 안전사고 예방대처방법, 청소활동 점검요소, 공중위생관리법에 대한 지식, 시설 안전관리 관련 법규에 대한 지식, 안전관리 관련 법규 관련 지식, 안전 관리 매뉴얼에 대 한 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	■ 고객니즈 분석기법, 대응방법론/설득력, 정보수집 능력, 도구&장비 사용법, 약품 사용법, 시간관리 기법, 청소방법 분석능력, 청소범위 설정능력, 관리능력, 문제점& 개선안 도출 능 력, 체크리스트 활용능력, 법규 이해 능력, 시설물 안전관리 능력, 안전 관리 능력, 인명사 고 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"> <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>
--------	--



## 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) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격				
응시요건	연령	공고일 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 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"> <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, 품질 관리, 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, 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</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>

## 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)면접심사 → (3차)면접심사 합격자 증빙서류 검증 → (4차) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격				
응시요건	연령	공고일 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. 하우스키핑 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 리넨류의 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	■ 숙소 점검 및 관리에 대한 정확한 태도 ■ 숙소 정비 매뉴얼 준수, 숙소를 청결하게 관리하고자 하는 태도 ■ 숙소 사용자 요청에 대한 수용적 태도 ■ 사용자의 요구사항을 신속, 정확하게 처리하려는 노력 ■ 공중위생을 위한 청결 노력				

	<ul style="list-style-type: none"> <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>
--	---

## NCS기반 채용 직무 설명자료 : 승무원 숙사 환경미화

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) 결격사유 조회 및 신체검사서 확인 → (5차) 최종합격				
응시요건	연령	공고일 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	<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	■ 내·외부 청소영향요소에 대한 개념, 대응방안 수립절차, 청소 대상물에 대한 지식, 청소 범위 요소에 대한 지식, 청소활동 프로세스, 도구&장비의 용도, 약품용도, 청소대상물별 청 소방법론, 안전사고 예방대처방법, 청소활동 점검요소, 공중위생관리법에 대한 지식, 시설 안전관리 관련 법규에 대한 지식, 안전관리 관련 법규 관련 지식, 안전 관리 매뉴얼에 대 한 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	■ 고객니즈 분석기법, 대응방법론/설득력, 정보수집 능력, 도구&장비 사용법, 약품 사용법, 시간관리 기법, 청소방법 분석능력, 청소범위 설정능력, 관리능력, 문제점& 개선안 도출 능 력, 체크리스트 활용능력, 법규 이해 능력, 시설물 안전관리 능력, 안전 관리 능력, 인명사 고 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"> <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>
--------	--