

## NCS기반 채용 직무 설명자료: 역무

| 채용 분야   | 역무                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 분류 체계 | 대분류 | 09. 운전·운송    | 02. 경영·회계·사무 |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|--------------|--------------|
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       | 중분류 | 02. 철도 운전·운송 | 01.기획사무      |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       | 소분류 | 01. 철도시설유지보수 | 03.마케팅       |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       | 세분류 | 03. 역시설물유지보수 | 02.고객관리      |
| 주요사업    | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 지역균형 개발과 공공시설물의 효율적인 관리운영과 남양주시민의 생활편익 및 복지증진 사업</li><li>○ 체육문화시설, 공영주차장 등의 관리·운영 사업</li><li>○ 매립지 및 하수처리시설의 관리·운영 사업</li><li>○ 진접선 역무 및 부대사업 관리·운영 사업</li><li>○ 주택, 토지 및 일반건축물의 취득, 건설, 개발, 분양, 설계, 갈리, 임대 및 관리사업</li><li>○ 주택재개발사업·도시환경정비사업 및 주거환경개선사업</li></ul>                                                                                                                                                                                 |       |     |              |              |
| 직무수행 내용 | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>(역사 운영시설분야 유지보수)</b> 역전산기, 승차권, 교통카드 등 승차관련 발매·발권기 유지보수, 역무 시설에 대한 점검·조치 업무</li><li>○ <b>(고객관리)</b> 승차권 발권 서비스, 교통카드 판매·충전, 운수수입금 관리, 역무자동화기기 관리, 부설주차장 운영, 역내 질서유지, 유실물관리, 고객응대 및 서비스 등</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                              |       |     |              |              |
| 능력단위    | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>(역사 운영시설분야 유지보수)</b> 01. 일상점검, 03. 역무자동화설비 유지보수, 04. 역무통신설비 유지보수, 06. 위생설비 유지보수, 08. 건축물 유지보수, 13. 역 건축시설물 안전관리, 14. 역 통신시설물 안전관리, 16. 방재설비 유지보수, 25. 전기소방설비 유지보수</li><li>○ <b>(고객관리)</b> 06. 고객 필요정보 제공, 10. 고객지원과 고객관리 실행</li></ul>                                                                                                                                                                                                           |       |     |              |              |
| 필요지식    | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>(역사 운영시설분야 유지보수)</b> 시설·설비의 기능 및 용도에 대한 전반적 이해, 응급조치 절차 및 관계 연락처 연락망, 공사 사규 및 매뉴얼, 역전산기 등 승차관련 발매·발권기의 운영체제 및 운영프로그램의 기능, 하드웨어 동작원리 및 시험관리, 발매·발권기 유지보수 및 운영 매뉴얼, 정보통신 설비 유지 보수 안전 수칙</li><li>○ <b>(고객관리)</b> 근무 지침서에 대한 지식, 소방·전기·위생 등 안전관리 점검 방법, 비품 및 소모품 관련 지식, 용모와 복장 규정 및 점검 방법, 영업 지시 및 전달사항 처리 방법, 전화 상담 및 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, 교육 운영 방안</li></ul> |       |     |              |              |
| 필요기술    | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>(역사 운영시설분야 유지보수)</b> 체크리스트 작성·비교 능력, 장애별 분류 기록 능력, 시설·설비의 조작 능력, 안전보호장구 사용방법, 고장진단 방법, 컴퓨터 활용 능력(운영 프로그램 활용 능력)</li><li>○ <b>(고객관리)</b> 서비스 예절 이해 능력, 발권관리 소프트웨어(S/W) 운용 능력, 비품 및 소모품 점검표 이해 능력, 위생시설 및 안전상태 점검 능력, 보고서 작성 및 분석 능력, 문서 작성법, 교육 운영 기술</li></ul>                                                                                                                                                                                  |       |     |              |              |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 직무수행<br>태도 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (공통) 주의깊고 세심히 관찰하는 자세, 체계적이고 정확하게 보고하는 태도, 관계자와 협력적인 태도, 냉정하고 침착한 자세, 기기취급에 대한 총괄적 사고, 안전사고를 예방하기 위한 강력한 의지, 안전수칙 현장 매뉴얼 준수, 고객 지향적 태도, 성실한 근무 및 지시사항과 규정을 준수하려는 태도, 청결 및 정리정돈에 대한 적극적 의지, 역사 운영관계기관 및 부서와의 협업 자세, 안전 점검을 위한 세심하고 주의 깊은 자세, 고객에 대한 세심한 배려와 관심 및 다양성을 인정하는 태도, 신속하고 적절한 고객 응대 및 고객지향적 사고, 고객의 불평·불만사항을 정확하게 이해하고 신속하게 해결하려는 태도, 정확한 운수수입 집계 및 향상을 위한 적극적 태도</li> </ul> |
| 관련<br>자격사항 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 제한 없음</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 직업기초<br>능력 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 기술능력, 직업윤리</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 참고         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 -&gt; NCS 학습모듈 검색</li> <li>○ 위 직무기술서는 공사 직무와 연관있는 NCS중 대표적 NCS를 일부 선정하여 작성되었으며, 향후 NCS 개발 동향과 공사 주요사업 변경 등 네·외부 상황에 따라 변경될 수 있음을 양지하여 주시기 바랍니다.</li> </ul>                                                                                                                                                                      |