〖NCS기반 채용직무 설명자료 : 역무직〗

<table>
<tr><td>채용 분야</td><td colspan="3">역무 현업직</td></tr>
<tr><td>대분류</td><td colspan="2">09. 운전•운송</td><td rowspan="3">해당 사항 없음</td></tr>
<tr><td>중분류</td><td colspan="2">02. 철도•운전•운송</td></tr>
<tr><td>소분류</td><td colspan="2">02. 철도시설유지보수</td></tr>
<tr><td>세분류</td><td colspan="2">03. 역시설물유지보수</td><td>(자체개발) 역무 관리</td></tr>
<tr><td>공사
주요
사업</td><td colspan="3">• 역무서비스 : 고객중심의 신속하고 정확한 철도승차권 발권 서비스와 역운영 및 SMART한 시설관리 사업 지향
• 주차장운영 : 쾌적한 주차공간 제공을 통한 철도이용 고객의 주차편의 제공
• 레일플러스 교통카드 : 전국호환 기능의 레일플러스 교통카드를 통한 정산 및 판매사업 수행
• 철도고객센터 : 행복한 고객서비스 창출을 위한 미소짓는 고객서비스 목표 지향
• KTX특송 : 14개역을 중심으로 빠르게, 안전하게, 정시에, 역에서 역으로, 집에서 집으로 초고속 배송 서비스 제공
• 연계교통 : KTX 셔틀버스 및 도심공항 체크인카운터, 리무진 등 연계교통 서비스</td></tr>
<tr><td>NCS기반
채용전형
절차</td><td colspan="3">입사지원 → 서류전형 → 인/적성검사 및 필기시험 → 면접전형 → 수습 → 임용</td></tr>
<tr><td>직업
기초
능력</td><td colspan="3">의사소통능력, 문제해결능력, 정보능력, 조직이해능력, 대인관계능력</td></tr>
<tr><td rowspan="2">일반요건</td><td>연령</td><td colspan="2">만 19세 이상 만 61세 미만</td></tr>
<tr><td>성별</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td rowspan="2">교육요건</td><td>학력</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td>전공</td><td colspan="2">무관</td></tr>
<tr><td rowspan="4">03.
역시설물
유지보수</td><td>직무수행내용</td><td colspan="2">역정산기, 승차권, 교통카드 등 승차관련 발매•발권기를 유지보수하며, 역무시설에 대한 점검, 조치 등을 수행하는 직무</td></tr>
<tr><td>필요지식</td><td colspan="2">○ 시설, 설비의 기능 및 용도에 대한 전반적 이해
○ 응급조치 절차 및 관계연락처 연락망
○ 공사 사규 및 코비스 사용 매뉴얼
○ 역전산기 등 승차관련 발매•발권기의 운영체제 및 운영프로그램의 기능
○ 하드웨어 동작원리 및 시험원리
○ 발매•발권기 유지보수 매뉴얼 및 운영 매뉴얼
○ 정보통신 설비 유지보수 안전 수칙</td></tr>
<tr><td>필요기술</td><td colspan="2">○ 체크리스트 작성, 비교 능력
○ 장애별 분류 기록 능력
○ 시설•설비의 조작 능력
○ 안전보호장구 사용방법
○ 고장진단 방법
○ 컴퓨터 활용 능력(운영 프로그램 활용 능력)</td></tr>
<tr><td>직무수행태도</td><td colspan="2">○ 주의깊고 세심히 관찰하는 자세
○ 체계적이고 정확하게 보고하는 태도
○ 관계자와 협력적인 태도
○ 냉정하고 침착한 자세
○ 기기취급에 대한 총괄적 사고
○ 안전수칙 매뉴얼 준수</td></tr>
<tr><td>[자체개발]
역무관리</td><td>직무수행내용</td><td colspan="2">고객 중심의 신속하고 정확한 발권서비스와 쾌적한 역사 운영을 위해 SMART한 서비스를 제공하는 직무</td></tr>
</table>

	필요지식	○ 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 ○ 사업주 훈련 고용보험환급 규정
	필요기술	○ 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 ○ 교육 운영 기술
	직무수행태도	○ 전략적 마인드 ○ 고객 지향성 ○ 성실한 근무 및 지시사항을 철저하게 준수하려는 태도 ○ 청결 및 정리정돈에 대한 적극적 의지 ○ 여러 부서와의 협업 자세 ○ 안전 검검을 위한 세심하고 주의깊은 자세 ○ 고객을 정중히 맞이하며 고객에 대한 세심한 배려와 관심 ○ 신속하고 적절한 고객 응대 및 고객지향적 사고 ○ 고객의 불편불만사항을 정확하게 이해하고 신속하게 해결하려는 태도 ○ 정확한 매출 집계 및 향상을 위한 적극적 태도
필요자격	해당업무 수행가능자	
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr	