

## NCS기반 채용직무 설명자료 【관광 열차 승무】

채용 분야	일반	분류 체계	대분류	이용 · 숙박 · 여행 · 오락 · 스포츠
			중분류	철도 운전 운송
			소분류	열차 내 서비스
			세분류	관광 열차 승무
주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 코레일관광개발(주)는 서비스 전문기업으로써, 철도 인프라를 기반으로, 관광여행상품을 만들고, 고품격 서비스를 제공하며, 지자체와 연계사업을 통하여 지역경제, 사회발전에 이바지하는 철도 서비스 전문 기타공공기관입니다.</li> </ul>			
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (관광 열차 승무) 승객승차전준비, 승객승차시서비스, 열차운행중서비스, 승객하차시서비스, 승객하차 후 관리</li> </ul>			
직무 수행 내용	<p><b>[관광 열차 승무 서비스]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (승객승차전준비) 열차 서비스 매뉴얼 숙지 및 기물 점검하기</li> <li>○ (승객승차시서비스) 승차위치 대기, 승차권 재확인, 승객 환영인사 및 안내 방송</li> <li>○ (열차운행중서비스) 고객에 맞는 부가서비스 시행, 승무원 이벤트, 객실상태 점검하기, 물품판매하기</li> <li>○ (승객하차시서비스) 도착 안내방송, 이례상황 및 주요관광지 안내방송하기</li> <li>○ (승객하차 후 관리) 유실물 및 잔류고객 등 열차내 순회하기</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (판매전준비) 열차 출발전 판매준비 및 상품적재/진열하기</li> <li>○ (판매) 상품판매하기</li> <li>○ (판매마감) 상품 정리/ 반납을 하며, 판매금액 수납하기</li> </ul>			
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (관광열차 승무서비스) 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</li> <li>○ (관광열차 판매서비스) 상품 정보 및 판매 상품 판매에 대한 지식, POS기기 조작, 상품별 종류 및 특성, 금액, 열차별 특성 및 열차 운행시간 숙지, 사칙연산 계산 지식, 상품별 특성(냉장, 상온보관 등)에 대한 지식</li> </ul>			
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (관광열차 승무서비스) 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</li> <li>○ (관광열차 판매서비스) 식음료 보관 및 운반 기술, 상품정보 및 재고 파악 능력, 전산정보 조작 기술, 영업(상품 판매) 및 상품매대 진열 기술, 판매실적관리 능력</li> </ul>			
직무 수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (관광열차 승무서비스) 정확성 유지, 협조 노력, 신속한 태도, 청결함 유지, 성실한 태도, 명료한 태도, 정중한 태도, 사려 깊은 태도, 인내성 있는 태도, 세심한 태도, 친절함 태도, 고객 지향적 사고 노력, 관련 규정사항 준수, 공손한 태도, 배려있는 태도, 조심성 유지, 단호함 유지, 주의력 있는 태도, 꼼꼼한 태도, 적극적인 태도</li> <li>○ (관광열차 판매서비스) 고객의 반응을 파악하려는 자세, 장비 및 상품의 청결함과 체계적으로 분류하려는 자세, 투철한 목표 의식을 갖는 태도</li> </ul>			

필요 자격	○ 이벤트(마술, 우쿠렐레, 풍선아트 등) 수행 가능자 우대
관련 자격증	○ 심폐소생술, CS관리사 자격증
직업 기초 능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기계발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리