

## 한국체육산업개발 NCS 기반 직무기술서

고객관리				
NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	11. 경비·청소	01. 경비	01. 경비·경호	01. 보안
기관 주요사업	<p><b>(올림픽시설물 유지관리)</b> 올림픽공원, 경정공원 등 공공 시설물의 효율적인 유지관리 및 안전한 시설환경 제공</p> <p><b>(올림픽스포츠센터 운영)</b> 올림픽수영장, 올림픽공원·일산·분당 올림픽스포츠센터 등 스포츠시설 운영을 통한 국민건강과 행복증진 및 생활스포츠 문화 확산</p> <p><b>(올림픽시설물 대관)</b> KSPODOME, 핸드볼 등 경기장과 우리금융아트홀·올림픽홀 등 전문공연장 활용 통한 기획공연·시설대관 운영으로 공연·문화사업 활성화 및 문화향유 기회 제공</p> <p><b>(기금조성사업 지원)</b> 경비, 미화, 질서유지, 조경, 경기진행 등 모회사 경륜·경정 및 에콜리안골프장 사업지원을 통한 국민체육진흥기금 조성 기여</p>			
담당업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경륜·경정본장 및 장외지점 이용고객의 입장관리 및 객장 내 질서유지</li> <li>* 단, 회사사정에 따라 다양한 업무 수행 가능성 상존</li> </ul>			
직무수행 내용	<p><b>(경비고객관계관리)</b> 방문고객 등과의 의사소통과 요구사항이나 불만사항에 대해 처리하고, 이들 고객과의 지속적인 우호관계를 유지·관리하는 업무</p> <p><b>(출입통제)</b> 출입통제를 통해 발생 가능한 각종 위해를 예방하고, 발생한 위해에 적절히 대응함으로써 경비대상시설의 재산적 이익과 구성원의 생명과 신체안전을 보호하는 업무</p> <p><b>(질서유지)</b> 구역내에서 수행되는 행사 및 집회 등에서 군중 및 차량 등에 의해 야기되는 혼잡상황을 통제하여, 발생할 수 있는 안전사고를 사전에 예방하고, 발생한 사고나 위해를 적절히 조치하는 업무</p> <p><b>(사건사고대처)</b> 경비대상시설에서 발생한 침입, 화재, 재난, 형사사건, 안전사고, 강탈사건 등에 대한 초동조치, 현장통제, 현장보존, 신고 및 연락 등을 수행하는 업무</p>			
능력단위	<b>(보안)</b> 03. 경비고객관계관리, 05. 출입통제, 06. 질서유지, 08. 사건사고대처			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 상황별 조치요령</li> <li>• 출입고객의 유형 및 성향에 대한 이해</li> <li>• 고객행태에 대한 지식</li> <li>• 혼잡상황에서 발생할 수 있는 위해상황에 대한 이해</li> <li>• 혼잡군중에 대한 안내방법</li> <li>• 각 유형별 재난상황의 특성 이해</li> <li>• 각상황별 조치요령</li> <li>• 현장사례교육에 관한 지식</li> <li>• 지시받는요령, 정확한 화법</li> <li>• 커뮤니케이션에 대한 지식</li> <li>• 관련법규</li> </ul>			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출입고객의 유형화 이해능력</li> <li>• 고객심리 파악능력</li> <li>• 고객행태 파악능력</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 혼잡상황시의 위해유형 파악능력</li> <li>• 혼잡군중 및 폭력군중에 대한 제지수행능력</li> <li>• 미아발생시 처리능력</li> <li>• 조치사항의 설명능력</li> <li>• 의사소통능력</li> <li>• 정보수집력</li> </ul>	
<b>직무수행 태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 객관적인 경비업무수행 태도</li> <li>• 사실 그대로 기록하는 태도</li> <li>• 성실하고 원칙에 입각한 태도</li> <li>• 시민의 안전을 우선하는 태도</li> <li>• 정확하게 의사를 전달하려는 태도</li> <li>• 업무규정 준수</li> </ul>	
<b>전형방법</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서류전형 → 면접전형 → 성범죄 및 이동학대 범죑경력 조회 → 임용</li> </ul>	
<b>직업 기초능력</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의사소통능력, 대인관계능력, 자원관리능력, 문제해결능력, 직업윤리</li> </ul>	
<b>자격 요건</b>	<b>필수</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공고문 참조</li> </ul>
	<b>우대</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공고문 참조</li> </ul>
<b>참고 사이트</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NCS 홈페이지 : <a href="http://www.ncs.go.kr">http://www.ncs.go.kr</a> / 한국체육산업개발 : <a href="http://www.ksponco.or.kr">http://www.ksponco.or.kr</a></li> <li>• 위 직무기술서는 현재 개발되어 운용중인 NCS 중 한국체육산업개발의 채용직무와 관련된 부분과 연계하여 작성되었으며, 향후 NCS의 해당분야 변경과 기관의 주요사업 내용의 추가 및 변경 등 내·외부 상황에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul>	