한국체육산업개발 NCS 기반 직무기술서

<table>
<tr><th colspan="5">안내락카</th></tr>
<tr><td rowspan="2">NCS
분류체계</td><td>대분류</td><td>중분류</td><td>소분류</td><td>세분류</td></tr>
<tr><td>12. 이용·숙박·여행·오락·서비스</td><td>04. 스포츠</td><td>02. 스포츠시설</td><td>02. 스포츠시설운영관리</td></tr>
<tr><td>기관
주요사업</td><td colspan="4">(올림픽시설물 유지관리) 올림픽공원, 경정공원 등 공공 시설물의 효율적인 유지관리 및 안전한 시설환경 제공
(올림픽스포츠센터 운영) 올림픽수영장, 올림픽공원·일산·분당 올림픽스포츠센터 등 스포츠시설 운영을 통한 국민건강과 행복증진 및 생활스포츠 문화 확산
(올림픽시설물 대관) KSPODOME, 핸드볼 등 경기장과 우리금융아트홀·올림픽홀 등 전문공연장 활용 통한 기획공연·시설대관 운영으로 공연·문화사업 활성화 및 문화향유 기회 제공
(기금조성사업 지원) 경비, 미화, 질서유지, 조경, 경기진행 등 모회사 경륜·경정 및 에콜리안골프장 사업지원을 통한 국민체육진흥기금 조성 기여</td></tr>
<tr><td>담당업무</td><td colspan="4">• 올림픽스포츠센터 내 시설 이용 고객 출입/안내, 편의시설(락카) 관리 및 운영지원 업무
* 단, 회사사정에 따라 다양한 업무 수행 가능성 상존</td></tr>
<tr><td rowspan="2">직무수행
내용</td><td colspan="4">(스포츠시설 고객관리) 스포츠시설 이용자의 선호도와 정보를 체계적으로 관리하는 업무
(스포츠시설 서비스 운영) 이용객에게 서비스를 제공하고 품질을 관리하는 업무</td></tr>
<tr><td colspan="4">※ <u>기관 고유사항</u>
(락카 안내 및 관리) 출입통제(출입관리시스템), 일일입장 출입관리, 헬스복 대여, 안내락카 환경정비 등</td></tr>
<tr><td>능력단위</td><td colspan="4">(스포츠시설운영관리) 06. 스포츠시설 고객관리, 07. 스포츠시설 서비스 운영</td></tr>
<tr><td>필요지식</td><td colspan="4">• 스포츠시설별 민원처리 시스템
• 고객의 심리분석 방법
• 스포츠시설 운영 고객관리시스템 구성요소
• 각 시설별 입장권 처리 매뉴얼
• 고객 카드 발급 사용에 대한 정보
• 사고 시 대처 요령에 관한 기초 지식
• 스포츠시설 내 부대시설 위치 및 정보
• 부대시설 운영에 관한 기본지식
• 부대시설의 위생 및 안전
• 안전관리·운영매뉴얼
• 서비스교육 매뉴얼
• 스포츠시설 집기, 비품 대장 및 관리 매뉴얼</td></tr>
<tr><td>필요기술</td><td colspan="4">• 정보 수집·분석 능력
• 통계 분석 능력
• 민원유형별 대처 능력
• 민원인을 안정시키는 능력
• 접수 민원 해결 체계 파악 능력
• 고객 요구 피드백 능력
• 고객에 대한 특성 파악 능력</td></tr>
</table>

		• 데이터베이스 조작 능력 • 시설별 서비스 기준 설정 및 관리 능력 • 강습 시설 사용기술 • 고객수준 분석 기술 • 고객응대 기술
직무수행 태도		• 고객 불만을 최소화하려는 태도 • 고객의 요청에 대한 적극적 수용자세 • 감정적 상황에서도 친절을 유지하려는 의지 • 고객 불만에 대한 적극적 수용 자세 • 유사한 민원이 재 발생 하지 않도록 하려는 자세
전형방법		• 서류전형 → 면접전형 → 성범죄 및 아동학대 범죄경력 조회 → 임용
직업 기초능력		• 의사소통능력, 대인관계능력, 자원관리능력, 문제해결능력, 직업윤리
자격 요건	**필수**	• 공고문 참조
	우대	• 공고문 참조
참고 사이트		• NCS 홈페이지 : http://www.ncs.go.kr / 한국체육산업개발 : http://www.ksponco.or.kr • 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.