

## 한국체육산업개발 NCS 기반 직무기술서

하우스매니저				
NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	08. 문화·예술·디자인·방송	01. 문화·예술	03. 공연예술	11. 하우스매니징
기관 주요사업	<p><b>(올림픽시설물 유지관리)</b> 올림픽공원, 경정공원 등 공공 시설물의 효율적인 유지관리 및 안전한 시설환경 제공</p> <p><b>(올림픽스포츠허 운영)</b> 올림픽수영장, 올림픽공원·일산·분당 올림픽스포츠허 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>• 올림픽공원내 공연장 안전관리 및 위기상황대처관리 업무, 공연진행 및 객석관리 업무, 서비스 인력 관리 및 고객관리 업무</li> <li>* 단, 회사사정에 따라 다양한 업무 수행 가능성 상존</li> </ul>			
직무수행 내용	<p><b>(공연장 관객 서비스 개발)</b> 수준 높은 관객 서비스 제공을 위하여 서비스 계획 및 하우스 운영계획을 수립하고 고객설문 조사를 실시하는 등 고객 편의관련 의견을 제안하는 업무</p> <p><b>(공연장 사전업무 조율)</b> 공연 주체 간에 원활한 공연 진행을 위하여 스태프 회의, 리허설 체크, 공연장 사전답사를 진행하는 업무</p> <p><b>(공연장 고객 불만사항 정리)</b> 고객의 불편사항을 최소화하기 위하여 하우스 관련 현장민원 및 온라인 불만사항, 고객서비스를 관리하는 업무</p> <p><b>(공연장 하우스 행정업무)</b> 체계적인 하우스 관리를 위하여 서비스 인력 급여정산, 각종 일지 및 하우스 물품 등을 관리하는 업무</p> <p><b>(공연장 시설물 관리)</b> 고객 편의와 서비스를 위하여 관객동선 점검, 관련 시설 점검 및 쾌적한 환경을 조성하는 업무</p> <p><b>(공연진행)</b> 구내에 출입하는 차량의 안전한 유도과 편리한 관제를 위하여 주차관제설비 공사준비, 설치, 시험 등을 수행하는 업무</p> <p><b>(객석관리 운영)</b> 공연진행에 따라 발생하는 특이사항을 조율하며, 공연 중 입퇴장, 관람예절을 관리하는 업무</p> <p><b>(공연장 매뉴얼 관리)</b> 일관된 직무수행을 위하여 안전, 서비스, 교육, 관람 예절 안내문 등의 매뉴얼을 작성하고 관리하는 업무</p> <p><b>(공연장 환경관리)</b> 관객을 위하여 쾌적한 로비환경을 조성하고, 공연장 특성에 맞는 홍보물을 효과적으로 관리하는 업무</p>			
능력단위	<p><b>(하우스매니징)</b> 03. 공연장 관객 서비스 개발, 06. 공연장 사전업무 조율, 07. 공연장 고객 불만사항 정리, 08. 공연장 하우스 행정업무, 09. 공연장 시설물 관리, 13. 공연진행, 14. 객석관리운영, 16. 공연장 매뉴얼 관리, 20. 공연장 환경관리</p>			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객관리 매뉴얼에 대한 지식</li> <li>• 공연장 관객 서비스에 대한 지식</li> <li>• 공연장 관객, 고객의 소리로 파악된 고객 만족에 관한 지식</li> <li>• 공연관계자의 설문조사로 파악된 고객 만족에 관한 지식</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 테크니컬 리허설, 런스루 리허설, 드레스 리허설 등에 대한 지식</li> <li>• 프레스 리허설, 프리뷰 등에 대한 지식</li> <li>• 구조물의 추락 및 낙상, 상해 등 안전사고 사례에 대한 지식</li> <li>• 공연장 고객 서비스에 대한 지식</li> <li>• 관객현황, 수표일지 등 자료수집에 관한 지식</li> <li>• 하우스 물품 등 사용용도에 대한 지식</li> <li>• 로비등, 부대시설, 매표시설, 화장실 등 공연장 로비 시설에 대한 지식</li> <li>• 좌석중복 등 매표관련 문제를 해결하기 위한 지식</li> </ul>	
<b>필요기술</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 수집·분석 능력</li> <li>• 고객의 소리를 토대로 고객의 만족도를 파악할 수 있는 능력</li> <li>• 고객의 만족을 위해 서비스 개선을 추진할 수 있는 능력</li> <li>• 리허설 내용에 따라 관객 불만을 예측할 수 있는 능력</li> <li>• 상황에 맞는 대안을 신속하게 제시할 수 있는 능력</li> <li>• 발생한 고객 요구사항에 대응하여 효과적으로 응대할 수 있는 능력</li> <li>• 관객 이용공간을 세심하게 관찰하는 능력</li> <li>• 고객 동선을 확보하기 위하여 관계자를 설득할 수 있는 능력</li> <li>• 서비스 인력에게 정확한 공연 진행 기본정보를 전달할 수 있는 능력</li> </ul>	
<b>직무수행 태도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 불만을 최소화하려는 태도</li> <li>• 원활한 공연 진행을 위해 문제점을 정확하게 파악하려는 태도</li> <li>• 원활한 공연 진행을 위해 개선점을 적극적으로 반영하려는 태도</li> <li>• 리허설을 세심하게 점검하려는 태도</li> <li>• 관객의 입장에서 불만요소를 파악하려는 태도</li> <li>• 고객이 불만을 제기하더라도 친절하게 응대하려는 태도</li> </ul>	
<b>전형방법</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서류전형 → 면접전형 → 성범죄 및 이동학대 범죄경력 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>	