

【 직무기술서 : 사무영업(역무) 】

직무분야	사무영업_역무		
대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획·사무	01. 경영기획	01. 경영기획
		03. 마케팅	01. 마케팅 전략기획
	02. 총무·인사	03. 일반사무	02. 사무행정
공항철도 주요사업	■ 공항철도 시설의 건설, 관리 및 운영 ■ 공항철도 운영에 따른 주변지역 개발, 기타 도시계획의 수행 ■ 공항철도 운영 효과를 증진시키기 위한 여행편의시설의 건설 및 운영		
직무수행내용	■ 공항철도의 경영목표 달성을 위해 철도 이용안내, 승차권 판매, 승객안전관리 및 사고처리, 역 시설물 유지관리, 고객민원처리 등 원활한 역 업무수행 ■ 경영기획, 성과관리, 인사·노무관리, 회계, 기업홍보 등 원활한 조직운영 지원 등의 업무 수행		
전형방법	■ 입사지원→서류전형→필기전형→면접전형→철도종사자 신체·적성검사/신원조사		
일반요건	연령	■ 만 18세 이상 ~ 당사 정년(만 60세) 범위 내	
	학력	■ 무관	
기타요건	면허	■ 무관	
	근무조건	■ 주·야간 교대(교번)근무가 가능한 자	
필요지식	■ 원활한 고객안내를 위한 우수한 외국어 구사능력 ■ 고객요구분석 방법, 고객심리 관련 지식, 고객관계관리, 고객행동의 특징 ■ 문서 기안·편집 능력, 의사표현 능력, 사무기기 활용능력, 소프트웨어 활용능력 ■ 경영이념과 경영철학, 미션 및 전략적 목적에 대한 개념, 예산수립 절차 ■ 상품수요 예측 및 판매 등 마케팅 전략 및 계획 수립, 활성화 시행 등		
직무수행태도	■ 고객에 대한 서비스 정신, 안전수칙 및 응급조치 매뉴얼 준수, 응대 매뉴얼 준수 ■ 업무규정 준수, 업무협조 노력, 자료의 객관성 유지, 구성원에 대한 배려 ■ 창의적·합리적 사고, 긍정적이고 미래지향적인 자세, 주인의식과 책임감 ■ 신속하고 정확한 업무처리 자세, 문제를 해결하려는 적극적 자세		
직업기초능력	■ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리		
참고사이트	■ 국가직무능력표준 홈페이지(www.ncs.go.kr)		