

1. NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류(특화분류)
12. 이용숙박·여행·오락·스포츠	03. 관광·레저	04. 관광레저서비스	04. 유원시설운영관리

* 본 직무기술서는 상기 NCS 분류표에 기반하여 국립부산과학관의 직무 내용을 고려하여 수정 개발되었음.

2. 직무 정의	○ 종합안내센터·매표소 운영 및 관리, 실내외 전시장 운영 및 관리, 관람객 응대 및 안내, 전시품 유지관리, 안전관리 등 현장의 고객서비스 업무
3. 직무 목적 (능력단위 정의)	○ 실내외 전시장 전시물 운영, 관람객 응대, 안전관리, 전시품 유지관리

4. 직무 책임 및 역할

능력단위	주요 업무	책임 및 역할
전시장운영	종합안내센터· 매표소 운영 및 관리	<ul style="list-style-type: none"> 안내데스크 운영 및 관람객 안내 매표소 운영 및 관람객 응대 주차정산소 운영 및 관람객 응대
	실내외 전시장운영	<ul style="list-style-type: none"> 실내외 전시장 안내 및 운영 실내외 전시장 안전 관리 야외 체험전시물 운영 및 관리, 해설서비스 제공
	전시품 유지관리	<ul style="list-style-type: none"> 전시운영계획에 따른 전시품에 대한 정보 습득 매뉴얼에 따른 전시품 유지관리 및 점검

5. 직무 수행 요건

* 직무 수행 요건은 직무를 수행하기 위하여 개인이 일반적으로 갖추어야 할 사항임.

지식	<ul style="list-style-type: none"> 과학관 및 고객서비스에 대한 폭넓은 일반지식 실내외 전시장 운영 및 관람객 안전에 대한 지식 체험전시물 등 전시품 관리 및 운영에 대한 지식
기술	<ul style="list-style-type: none"> 효과적인 의사전달을 위한 스피치화법 등 응대 기술 관람객 응대 및 니즈 파악 능력 전시관 안내 등에 필요한 자료 수집 능력 체험전시물 등 전시품 유지관리 및 안전관리에 대한 기본 능력 전시품 해설서비스 개발 및 운영 능력 업무관련 소프트웨어 처리 기술
태도	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 마인드 유지 친절하고 신속 정확한 업무처리 능력 자신의 업무에 대한 주인의식 및 책임감 있는 자세 문제해결을 위한 적극적인 노력과 창의적인 사고 원활한 커뮤니케이션을 위한 긍정적인 자세 제반규정 및 관련 법규를 준수하는 태도

교육요건	• 제한 없음.(학력, 전공 무관)
자격/경력요건	• 제한 없음.(자격/경력 무관)
6. 직업기초능력	
의사소통능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 조직이해능력, 직업윤리	
참고 사이트 : www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 및 학습모듈 검색	