

【 직무기술서 : 사무 】

직무분야		사 무		
대분류		중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무		01. 경영기획	01. 경영기획
			03. 마케팅	02. 고객관리
			01. 총무	01. 총무
	02. 총무·인사		03. 일반사무	02. 사무행정
	03. 재무·회계		02. 회계	01. 회계·감사
09. 운전·운송	02. 철도운전·운송		02. 철도시설유지보수	03. 역시설물 유지보수
10. 영업판매	03. 판매		02. 일반판매	01. 매장판매
서울교통공사 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 도시철도의 건설 및 운영 ○ 도시철도 건설·운영에 따른 도시계획사업 및 도시철도부대사업 ○ 도시철도 관련 국내외 기관의 시스템 구축, 건설·운영 및 감리사업 등 			
직무수행내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지하철 역무 업무 수행 <ul style="list-style-type: none"> - 교통카드 판매·충전, 역무자동화기기 관리, 운수수입금 관리, 고객응대 및 서비스 등 ○ 필요시 본사, 사업소 등 행정업무 수행(일부 인원만 해당됨) 			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 09. 이해관계자관리 ○ (고객관리) 06. 고객 필요정보 제공, 10. 고객지원과 고객관리 실행 ○ (총무) 02. 행사지원관리 04. 비품관리 ○ (사무행정) 01. 문서작성 07. 사무행정 업무관리 ○ (회계·감사) 02. 자금관리 04. 결산관리 ○ (역 시설물 유지보수) 12. 고장원인 분석 ○ (매장판매) 11. 매장 영업전 판매 지원 점검 			
전형방법	○ 지원서 접수 → 필기전형 → 인성검사 → 면접전형 → 신체검사·결격조치 → 신규교육 → 임용			
일반요건	무관			
교육요건	무관			
자격요건	<ul style="list-style-type: none"> ○ 연 령 : 만 18세 이상 ~ 60세 미만 ○ 학 력 : 제한 없음 ○ 근무조건 : 주·야간 교대근무가 가능한 자 			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 관련기관·단체 등 이해관계자의 특성 ○ (고객관리) 고객관계 응대 및 관리 방법, 고객 심리 관리 ○ (총무) 비품관리규정 ○ (사무행정) 문서작성 규칙, 부서(팀)의 업무분장 내용 ○ (회계·감사) 현금출납 및 결산관리의 기초지식 ○ (역 시설물 유지보수) 역무자동화기기 및 시설물의 종류, 장애발생시 조치 요령 등 ○ (매장판매) 안전관리 지침서에 대한 지식, 비품 관리 지식 			

필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (경영기획) 민원처리 프로세스 파악, 법·규정에 따른 처리 기술 ○ (고객관리) 고객 응대 기술, 고객 맞춤형 서비스 능력 ○ (총무) 전산시스템 활용 능력 ○ (사무행정) 문서기안 능력 ○ (회계·감사) 입·출금에 대한 현금출납 관리, 출납 근거자료 확인 능력 ○ (역 시설물 유지보수) 역 시설물 장애발생시 응급조치 및 장애사례 비교분석 능력 ○ (매장판매) 역사 내 비품 관리 능력
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (공통) 고객에 대한 서비스 마인드, 파트너십 구축·관리에 대한 의지, 고객의 반응에 대해 편견 없이 대하는 객관적 태도, 산출된 정보를 고객에게 제공하려는 적극적 자세, 내·외부 부서의 요청에 대한 정확한 분석 의지, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 치밀하고 꼼꼼한 자세, 요청내용의 적극적 경청하는 태도, 세밀하게 자료를 분석하려는 노력, 현금 관리 규정을 준수하는 태도, 안전사고를 예방하기 위한 강력한 의지, 비품·소모품을 정확하게 파악하려는 노력, 안전수칙 및 응급조치 매뉴얼 준수, 문제발생에 대한 해결 의지
직업기초능력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리
참고사이트	<ul style="list-style-type: none"> ○ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색