

직무 기술서(경마지원직 진행직)

채용 분야	보건관리			
	대분류	중분류	소분류	세분류
	12.이용·숙박·여행·오락·스포츠	04. 스포츠	02. 스포츠시설	02. 스포츠시설운영관리
직무정의	○ 이용객에게 서비스를 제공하고 품질을 관리함			
능력단위	○ (스포츠시설 서비스 운영) 01. 입장객 관리하기 02. 고객 응대하기 03. 현장서비스 관리하기 04. 스포츠시설 일정 관리하기 05. 강습서비스하기 06. 부대시설 관리하기			
직무수행 내용	○ 시설이용에 관한 정보를 제공한다. ○ 시설별 특성에 따라 편의시설과 편의제도를 운영한다. ○ 시설 운영계획에 따라 시설에 대한 정보와 이용방법을 안내한다. ○ 매뉴얼에 따라 고객이 문의하고 요청하는 사항에 대하여 응대하고 조치한다. ○ 운영계획에 따라 개장, 폐장시간, 휴일 일정을 관리한다. ○ 고객 편의제공, 고객 안전 및 구호를 위한 업무, 질서유지에 필요한 업무를 수행한다			
필요지식	○ 각 시설별 입장권 처리 매뉴얼 ○ 부대시설 운영에 관한 기본지식 ○ 근무, 시설운영 및 서비스 매뉴얼 ○ 스포츠시설 운영계획 ○ 스포츠시설 정보 및 용도 ○ 비상사태 대응 매뉴얼 지식 ○ 고객정보 이용규정 ○ 경마시행규정 등 한국마사회 내부규정			
필요기술	○ 고객 지원 서비스 능력 ○ 고객과의 커뮤니케이션 및 고객응대 기술, 예약 및 전화응대 능력 ○ 불만 고객 응대 능력 ○ 시설별 서비스 기준 설정 및 관리 능력, 환경위생 관리 능력			
직무수행 태도	○ 경마운영과 관련성 있는 비즈니스 기술 수용 ○ 규정 및 절차를 준수하려는 태도 ○ 고객만족 의지, 서비스 매뉴얼 준수 ○ 신속 정확하게 업무를 처리하려는 의지 ○ 운영정보를 적극적으로 숙지하려는 노력 ○ 고객편익과 관련성 있는 비즈니스 기술 수용, 시설별 정비 매뉴얼 준수 의지, 안전사고·예방관리 준수 노력, 고객 요청에 대한 적극적 수용태도, 고객에 대한 적극적인 서비스 제공 의지			
참고 사이트	* www.ncs.go.kr			