

# [별첨1-1.] 웹툰스타트업 캠퍼스 운영 분야 직무소개서

지원분야	능력 단 위 요 소	수 행 준 거
<p style="text-align: center;">웹툰 스타트업 캠퍼스 운영</p>	<p style="text-align: center;">문화 공간 운영하기</p>	<p>1.1 공간의 설립취지와 목적에 따른 공간운영을 수행할 수 있다.                      1.2 공간과 이용자의 특성에 맞는 설비와 장비 운영을 수행할 수 있다.                      1.3 공간 특성과 운영 계획에 따른 시설 운영을 수행할 수 있다.                      1.4 이용자가 활용하는 물품을 배치 사용 후 정리할 수 있다.                      1.5 고객의 불편사항과 칭찬사항의 내용을 정리 하여 보고 할 수 있다.</p> <hr/> <p><b>【지 식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문화 공간에 대한 지식(업무의 우선순위 파악에 대한 지식)</li> <li>○ 국내외 사례에 대한 이해(문서 정보 이행 및 수집)</li> <li>○ 문화 공간 설비 및 장비 운영에 대한 지식</li> </ul> <hr/> <p><b>【기 술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 불만 고객 응대 능력</li> <li>○ 공간 분석 능력</li> <li>○ 이해관계자 분석 능력</li> <li>○ 목적과 상황에 맞는 정보 전달 및 피드백</li> </ul> <hr/> <p><b>【태 도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수렴적 사고</li> <li>○ 긍정적 사고</li> <li>○ 적극적 사고</li> </ul>
	<p style="text-align: center;">공간 프로그램 운영하기</p>	<p>2.1 기획의도와 목표에 따라 프로그램을 운영할 수 있다.                      2.2 이용자 간의 이해관계를 조율하여 프로그램을 운영할 수 있다.                      2.3 프로그램의 특성에 따라 참여 인력을 관리할 수 있다.</p> <hr/> <p><b>【지 식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예술가에 대한 이해</li> <li>○ 공간과 사업의 이해</li> <li>○ 국내외 사례에 대한 이해</li> </ul> <hr/> <p><b>【기 술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공감 능력</li> <li>○ 이해관계자 갈등 관리 능력</li> <li>○ 모니터링 기술</li> <li>○ 시설 이용 안내 및 정보제공용 기기 조작 능력</li> </ul> <hr/> <p><b>【태 도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개방적 의사소통</li> <li>○ 객관적 자세</li> <li>○ 설득적 자세</li> <li>○ 이용자 중심 사고</li> </ul>

# [별첨1-2.] 박물관운영 분야 직무소개서

지원분야	능력단위요소	수행준거
박물관 운영	입장객 관리하기	1.1 입장객 관리를 할수 있다. (매표, 수표, 통제 등)
		1.2 매뉴얼 대로 업무를 진행할 수 있다. (미아보호, 의무함운영, 유모차 관리)
		1.3 입장객 안내를 할 수 있다. (시설 이용, 불편 및 칭찬 사항 정리 보고 등)
		<b>【지식】</b> ○ 의무실 운영 매뉴얼 지식
	<b>【기술】</b> ○ 안내방송 능력 ○ 정보제공용 기기 조작 능력 ○ 고객응대 커뮤니케이션 능력	
	<b>【태도】</b> ○ 고객응대 매뉴얼 숙지 의지 ○ 최상의 서비스 제공 의지	
	고객 응대하기	2.1 박물관 시설 운영계획에 따라 시설 내 어트랙션에 대한 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.
		2.2 박물관 이벤트 운영계획에 따라 이벤트의 내용과 운영시간을 고객에게 안내하고 설명할 수 있다.
		2.3 박물관 내 체험물품 운영계획에 따라 체험마당 내에서 판매중인 주요 교구에 관한 정보를 안내할 수 있다.
2.4 매뉴얼 대로 업무를 진행할수 있다. (불만 및 칭찬 고객 응대, 문의 응대, 요청 사항 응대, 편의시설 안내 등)		
2.5 박물관 이벤트 운영계획에 따라 시설 내 편의시설에 대한 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.		
2.6 박물관 식음료 운영계획에 따라 운영 중인 카페 및 정수기 위치, 내용정보를 설명 할 수 있다.		
<b>【지식】</b> ○ 박물관 운영 매뉴얼 지식 ○ 박물관 내부 행사 운영에 관한 지식 ○ 안내방송 능력		
<b>【기술】</b> ○ 커뮤니케이션 능력(언어/비언어) ○ 불만 고객 응대 능력		
<b>【태도】</b> ○ 고객만족 의지 ○ 고객의 요청을 적극적으로 수용하려는 자세 ○ 운영정보를 적극적으로 숙지하려는 노력		
전화 고객 응대하기	4.1 박물관운영 매뉴얼의 전화응대 요령에 따라 전화를 받을 수 있다.	
	4.2 박물관운영 매뉴얼에 따라 고객의 통화 목적 파악 및 해당 정보를 설명 할 수 있다.	
	4.3 통화 목적에 따라 담당자에게 연결할 수 있다.	
	4.4 담당자가 부재중일 경우 전달사항을 작성하여 처리할 수 있다.	
<b>【지식】</b> ○ 박물관운영 매뉴얼에 대한 지식 ○ 전화상담 방법 ○ 전화응대 예절에 대한 지식 ○ 고객정보수집 지침서에 대한 지식		
<b>【기술】</b> ○ 박물관운영 매뉴얼 이해 능력 ○ 전화상담 능력 ○ 전화응대 예절에 대한 이해 능력 ○ 고객정보수집 지침서에 대한 이해 능력		
<b>【태도】</b> ○ 고객의 말을 세심하게 청취하려는 태도		

지원분야	능력단위요소	수행준거
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객을 세심하게 배려하는 태도</li> <li>○ 신속하고 적절한 전화응대 자세</li> </ul>
	POS·정산 관리하기	<p>5.1 신속한 POS 정산업무 통해 고객의 발권 대기시간을 줄일 수 있다. 5.2 정확한 POS 정산업무를 통해 고객에게 신뢰를 줄 수 있다. 5.3 판매 후 정산관리(매출,관람인원 정리, 일일보고 실적자료 작성 등)를 통해 정산관리의 정확성을 높일 수 있다.</p> <p><b>【지식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ POS SYSTEM 관리</li> <li>○ 정산관리 업무절차</li> <li>○ 정산 관련 매뉴얼</li> <li>○ POS 프로그램 관련 지식</li> </ul> <p><b>【기술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정산 처리 능력</li> <li>○ POS 프로그램 처리 능력</li> <li>○ 자료 처리 기술</li> </ul> <p><b>【태도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ POS 정산은 점포 신뢰에 중요한 요소라는 태도</li> <li>○ 정산종사자의 윤리적 청렴성을 유지하는 태도</li> <li>○ 정산업무절차 준수</li> </ul>
	비품 유지하기	<p>6.1 박물관운영에 필요한 비품의 종류별 현황을 파악할 수 있다. 6.2 비품의 입출고를 파악하여, 추가 필요한 비품을 보고하여 구매요청 한다.</p> <p><b>【지식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 비품관리 규칙</li> </ul> <p><b>【기술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전산시스템 활용 능력</li> </ul> <p><b>【태도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정확성</li> <li>○ 검소한 자세</li> <li>○ 신속한 자세</li> </ul>
	시재 운영하기	<p>7.1 영업시간 종료 후 현금 실물시재와 전산시재의 일치여부를 확인할 수 있다. 7.2 자동판매기의 동전을 시재에 맞게 수령, 보충 할 수 있다. 7.3 과부족금 발생 시 원인을 규명하여 처리할 수 있다. 7.4 매출관리에 의한 실적자료와 실물시재를 은행에 입금처리하는 자료를 정리할 수 있다.</p> <p><b>【지식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 금고출입 및 시건 절차</li> <li>○ 일일별 시재보유한도액</li> <li>○ 은행 입금 업무절차</li> </ul> <p><b>【기술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시재 대사능력</li> <li>○ 단말기 조작능력</li> </ul> <p><b>【태도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시재를 정확하게 관리하는 태도</li> <li>○ 시재관리를 정직하게 수행하는 태도</li> <li>○ 적법한 출납절차를 준수하는 자세</li> </ul>

# [별첨1-3.] 꿈다락토요문화학교 분야 직무소개서

능력단위	능력단위요소	수행준거
<p style="text-align: center;"><b>꿈다락 토요문화 학교</b></p>	<p style="text-align: center;">교육운영 보조하기</p>	<p>1.1 교육 시작 시 참석 예정자의 불참 사유를 파악할 수 있다.                      1.2 교육 주제에 따라 수강생이 활용하는 물품을 배치 사용 후 정리할 수 있다.                      1.3 교육 내용에 대하여 디지털미디어를 가지고 아카이브용 자료를 생성할 수 있다.                      1.4 발표전시회 현장 운영 시 수강생이 관람객과 잘 소통할 수 있도록 보조할 수 있다.</p> <p><b>【지식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 안전수칙 지식</li> <li>○ 프로그램 진행 절차에 대한 이해</li> <li>○ 기자재 특성 및 활용 지식</li> </ul> <p><b>【기술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 활동공간 점검표 작성 기술</li> <li>○ 프로그램과 활동공간 매칭능력</li> <li>○ 기자재 작동 기술</li> <li>○ 컴퓨터 활용 기술</li> </ul> <p><b>【태도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정확하고 적극적인 자세</li> <li>○ 친절한 태도 및 주의 깊은 관찰</li> <li>○ 쾌적하고 안전한 공간을 확보하려는 의지</li> <li>○ 기자재 및 물품 확보 및 경비를 절감하려는 의지</li> </ul>
	<p style="text-align: center;">행정운영 보조하기</p>	<p>2.1 해당 사업 정산을 위한 각종 증빙자료를 업무지시에 따라 정리할 수 있다.                      2.2 결과 자료집, 편집 자료를 각 글씨 크기, 폰트 등 적합하게 사용되었는지 확인 할 수 있다.                      2.3 예산사용 엑셀자료의 수식과 실제 지출내역과 상이한지 검토, 확인 할 수 있다.</p> <p><b>【지식】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민간단체 보조금의 관리에 관한 규정에 대한 지식</li> <li>○ 지원사업 관련 정산에 대한 이해</li> <li>○ 회계세무 기초 지식</li> </ul> <p><b>【기술】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공문서작성기법</li> <li>○ 지원금 관리 시 발생하는 문제 대처 능력</li> <li>○ 자료정리 프로그램 활용능력</li> </ul> <p><b>【태도】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공서비스 마인드</li> <li>○ 책임의식</li> <li>○ 꼼꼼한 일처리 태도</li> <li>○ 윤리의식 준수</li> </ul>