

## [별첨1-1.] 소재울,도당어울마당 운영 분야 직무소개서

| 지원분야 | 능 력 단 위 요 소     | 수 행 준 거                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 공통   | 문화 공간<br>운영하기   | 1.1 공간의 설립취지와 목적에 따른 공간운영을 수행할 수 있다.<br>1.2 공간과 이용자의 특성에 맞는 설비와 장비 운영을 수행할 수 있다.<br>1.3 공간 특성과 운영 계획에 따른 시설 운영을 수행할 수 있다.<br>1.4 이용자가 활용하는 물품을 배치 사용 후 정리할 수 있다.<br>1.5 고객의 불편사항과 칭찬사항의 내용을 정리 하여 보고 할 수 있다.<br>1.6 업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.<br>1.7. 고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다. |
|      |                 | <b>【지 식】</b><br>○ 업무의 우선순위 파악에 대한 지식<br>○ 문서 정보 이행 및 수집<br>○ 웹툰 산업 및 동향에 대한 이해                                                                                                                                                                                                                                    |
|      |                 | <b>【기 술】</b><br>○ 불만 고객 응대 능력<br>○ 대화에 대한 피드백과 평가<br>○ 이해관계자 분석 능력<br>○ 목적과 상황에 맞는 정보 전달 및 피드백                                                                                                                                                                                                                    |
|      |                 | <b>【태 도】</b><br>○ 수렴적 사고<br>○ 긍정적 사고<br>○ 적극적 사고                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|      | 공간 프로그램<br>운영하기 | 2.1 기획의도와 목표에 따라 프로그램을 운영할 수 있다.<br>2.2 이용자 간의 이해관계를 조율하여 프로그램을 운영할 수 있다.<br>2.3 프로그램의 특성에 따라 참여 인력을 관리할 수 있다.                                                                                                                                                                                                    |
|      |                 | <b>【지 식】</b><br>○ 예술가에 대한 이해<br>○ 공간과 사업의 이해<br>○ 국내외 사례에 대한 이해                                                                                                                                                                                                                                                   |
|      |                 | <b>【기 술】</b><br>○ 공감 능력<br>○ 이해관계자 갈등 관리 능력<br>○ 모니터링 기술<br>○ 시설 이용 안내 및 정보제공용 기기 조작 능력                                                                                                                                                                                                                           |
|      |                 | <b>【태 도】</b><br>○ 개방적 의사소통<br>○ 객관적 자세<br>○ 이용자 중심 사고                                                                                                                                                                                                                                                             |

## [별첨1-2.] 박물관운영(주말) 분야 직무소개서

| 지원분야      | 능력단위요소        | 수행준거                                                                                    |
|-----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 박물관<br>운영 | 입장객<br>관리하기   | 1.1 입장객 관리를 할수 있다.<br>(매표, 수표, 통제 등)                                                    |
|           |               | 1.2 매뉴얼 대로 업무를 진행할 수 있다.<br>(미아보호, 의무함운영, 유모차 관리)                                       |
|           |               | 1.3 입장객 안내를 할 수 있다.<br>(시설 이용, 불편 및 칭찬 사항 정리 보고 등)                                      |
|           |               | 【지식】<br>○ 의무실 운영 매뉴얼 지식                                                                 |
|           | 고객<br>응대하기    | 【기술】<br>○ 안내방송 능력<br>○ 정보제공용 기기 조작 능력<br>○ 고객응대 커뮤니케이션 능력                               |
|           |               | 【태도】<br>○ 고객응대 매뉴얼 숙지 의지<br>○ 최상의 서비스 제공 의지                                             |
|           |               | 2.1 박물관 시설 운영계획에 따라 시설 내 어트랙션에 대한 정보와 이용방법을 안내할 수 있다.                                   |
|           | 전화 고객<br>응대하기 | 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.<br>(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.                                |
| 박물관<br>운영 | 고객<br>응대하기    | 【지식】<br>○ 박물관 운영 매뉴얼 지식<br>○ 박물관 내부 행사 운영에 관한 지식<br>○ 안내방송 능력                           |
|           |               | 【기술】<br>○ 커뮤니케이션 능력(언어/비언어)                                                             |
|           |               | ○ 불만 고객 응대 능력                                                                           |
|           | 전화 고객<br>응대하기 | 【태도】<br>○ 고객만족 의지<br>○ 고객의 요청을 적극적으로 수용하려는 자세<br>○ 운영정보를 적극적으로 숙지하려는 노력                 |
|           |               | 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.                                      |
|           | 전화 고객<br>응대하기 | 4.3 통화 목적에 따라 담당자에게 연결할 수 있다.                                                           |
|           |               | 4.4 담당자가 부재중일 경우 전달사항을 작성하여 처리할 수 있다.                                                   |
|           |               | 【지식】<br>○ 박물관운영 매뉴얼에 대한 지식<br>○ 전화상담 방법<br>○ 전화응대 예절에 대한 지식<br>○ 고객정보수집 지침서에 대한 지식      |
|           |               | 【기술】<br>○ 박물관운영 매뉴얼 이해 능력<br>○ 전화상담 능력<br>○ 전화응대 예절에 대한 이해 능력<br>○ 고객정보수집 지침서에 대한 이해 능력 |
|           |               | 【태도】<br>○ 고객의 말을 세심하게 청취하려는 태도                                                          |

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