

[별첨1-1.] 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)
		【지 식】 ○ 의무실 운영 매뉴얼 지식
	고객 응대하기	【기 술】 ○ 안내방송 능력 ○ 정보제공용 기기 조작 능력 ○ 고객응대 커뮤니케이션 능력
		【태 도】 ○ 고객응대 매뉴얼 숙지 의지 ○ 최상의 서비스 제공 의지
		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.
	전화 고객 응대하기	【지 식】 ○ 박물관 운영 매뉴얼 지식 ○ 박물관 내부 행사 운영에 관한 지식 ○ 안내방송 능력
		【기 술】 ○ 커뮤니케이션 능력(언어/비언어) ○ 불만 고객 응대 능력
		【태 도】 ○ 고객만족 의지 ○ 고객의 요청을 적극적으로 수용하려는 자세 ○ 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. 4.3 통화 목적에 따라 담당자에게 연결할 수 있다. 4.4 담당자가 부재중일 경우 전달사항을 작성하여 처리할 수 있다.
	전화 고객 응대하기	【지 식】 ○ 박물관운영 매뉴얼에 대한 지식 ○ 전화상담 방법 ○ 전화응대 예절에 대한 지식 ○ 고객정보수집 지침서에 대한 지식
【기 술】 ○ 박물관운영 매뉴얼 이해 능력 ○ 전화상담 능력 ○ 전화응대 예절에 대한 이해 능력 ○ 고객정보수집 지침서에 대한 이해 능력		
【태 도】 ○ 고객의 말을 세심하게 청취하려는 태도		

지원분야	능력단위요소	수행준거
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객을 세심하게 배려하는 태도 ○ 신속하고 적절한 전화응대 자세
	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>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ POS SYSTEM 관리 ○ 정산관리 업무절차 ○ 정산 관련 매뉴얼 ○ POS 프로그램 관련 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정산 처리 능력 ○ POS 프로그램 처리 능력 ○ 자료 처리 기술 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ POS 정산은 점포 신뢰에 중요한 요소라는 태도 ○ 정산종사자의 윤리적 청렴성을 유지하는 태도 ○ 정산업무절차 준수
	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>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비품관리 규칙 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전산시스템 활용 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정확성 ○ 검소한 자세 ○ 신속한 자세
	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>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 금고출입 및 시건 절차 ○ 일일별 시재보유한도액 ○ 은행 입금 업무절차 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시재 대사능력 ○ 단말기 조작능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시재를 정확하게 관리하는 태도 ○ 시재관리를 정직하게 수행하는 태도 ○ 적법한 출납절차를 준수하는 자세

[별첨1-2.] 도서관운영 분야 직무소개서

지원분야	능력단위요소	수행준거
도서관 운영	분류하기	<p>1.1 지식 체계와 자료의 유형에 대한 이해를 바탕으로 해당 도서관의 분류 체계를 개발하고, 선택할 수 있다. 1.2 자료의 내용 분석을 바탕으로 분류표에 근거하여 분류번호를 부여할 수 있다. 1.3 자료의 유형에 대한 특성을 분석하여 유형별 기준에 따라 분류번호를 부여할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지식체계에 대한 지식 ○ 자료 분류에 대한 지식 ○ 자료 내용에 대한 지식 ○ 자료 유형에 대한 지식 ○ 분류시스템에 대한 지식 ○ 분류표에 대한 지식 <hr/> <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 내용분석 능력 ○ 자료식별 능력 ○ 지식구조화 능력 <hr/> <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정확성 ○ 업무를 정확히 수행하는 태도 ○ 체계적/분석적 사고 ○ 종합적 사고
	목록작성하기	<p>2.1 해당 도서관 장서구성의 특성에 따라 목록규칙을 개발하고, 선택할 수 있다. 2.2 자료의 데이터 기술요소를 목록규칙에 근거하여 분석할 수 있다. 2.3 자료의 데이터 기술요소를 목록규칙에 따라 목록시스템에 입력하여 목록을 작성할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 목록 규칙에 대한 지식 ○ 목록시스템에 대한 지식 ○ 데이터 기술요소에 대한 지식 <hr/> <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 데이터 식별능력 ○ 목록규칙 적용/작성 능력 ○ 데이터 기술요소 파악능력 <hr/> <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 업무를 정확히 수정하는 태도 ○ 주도면밀한 자세 ○ 유연한 사고력

지원분야	능력단위요소	수행준거
	<p>이용자정보 서비스 운영하기</p>	<p>2.1 서비스에 필요한 정보자원을 운영할 수 있다. 2.2 장서 및 전자 자원에 대한 이용 서비스를 운영할 수 있다. 2.3 참고 봉사 서비스를 운영할 수 있다. 2.4 이용자 정보교육 프로그램을 운영할 수 있다. 2.5 온라인 정보서비스를 운영할 수 있다.</p>
<p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정보원에 대한 지식 ○ 자료특성에 대한 지식 ○ 자료유형에 대한 지식 ○ 문헌정보 관리에 대한 지식 ○ 문헌정보 이용환경에 대한 지식 ○ 이용자요구에 대한 지식 		
<p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 최신 정보기술 파악 능력 ○ 문헌정보 관련 정보기술 활용 능력 		
<p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이용자를 이해하는 태도 ○ 봉사하는 태도 ○ 정보 수집, 가공에 필요한 치밀성 ○ 서비스운영에 필요한 성실성 		