

## [별첨 2-1] 박물관운영 분야 직무소개서

지원분야	능력단위요소	수행준거
박물관 운영	입장객 관리하기	1.1 입장객 관리를 할 수 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
	고객 응대하기	<b>【기술】</b> ○ 안내방송 능력 ○ 정보제공용 기기 조작 능력 ○ 고객응대 커뮤니케이션 능력
		<b>【태도】</b> ○ 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 진행할 수 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	<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
		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	<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>