

### 【 직무설명서: 운영직 】

|            |  |                 |     |              |         |          |                       |              |
|------------|--|-----------------|-----|--------------|---------|----------|-----------------------|--------------|
| 채용분야       | 운영직  | 분류<br>체계        | 대분류 | 02. 경영·회계·사무 |         |          | 20. 정보통신              | 안전관리<br>역사관리 |
|            |  |                 | 중분류 | 01.기획사무      |         | 02.총무·인사 | 01.정보기술               |              |
|            |  |                 | 소분류 | 01.경영기획      | 03.마케팅  | 03.일반사무  | 01.전략,계획<br>~ 07.인공지능 |              |
|            |  |                 | 세분류 | 01.경영기획      | 02.고객관리 | 02.사무행정  |                       |              |
| 기관주요사업     | ○ 국내외 도시철도 건설 및 운영, 역세권 개발, 복합환승센터 개발, 환승시설의 설치 운영, 대중교통체계 개선, 교통카드 관련 장비의 설치운영, 기타 수익사업 등   |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 직무수행<br>내용 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (경영기획) 경영목표 달성을 위한 사업환경분석, 사업계획 수립, 예산관리, 사업별 투자분석, 경영실적 분석, 대내외 고객관리 등 업무수행</li> <li>○ (고객관리) 역에서의 고객안내 등의 업무를 수행, 역사 및 열차를 이용하는 고객의 민원사항을 해결하는 등 원활한 도시철도 운영을 위한 업무 수행</li> <li>○ (사무행정) 부서(팀) 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리운영 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리</li> <li>○ (정보화관리) 공사 내 각종 IT시스템관리, 컴퓨터 프로그래밍, 정보보호, 정보분석</li> <li>○ (안전관리) 역사 내 CCTV 감시, 순찰활동 등을 통해 고객 안전사고 예방업무를 상시 수행하고, 공사 비상대응계획에 따른 매뉴얼 숙지·재난대응훈련을 통해 재난 상황 발생 시 초기대응, 긴급구조 및 응급조치를 적기에 수행하여 고객의 재산·생명·신체를 보호하는 업무 수행</li> <li>○ (역사관리) 역사 내 각종 시설물에 대한 상시적인 점검과 신고(조치)를 통해 고객의 역사 이용에 불편함이 없도록 역사를 관리하는 업무를 수행</li> </ul> |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 전형방법       | ○ 입사지원→필기시험→인성검사→면접시험→신체검사·신원조사→임용후보자교육→임용   |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 일반요건       | 연 령  | 만18세 이상 만60세 미만 | 성 별 | 무관           | 학 력     | 무관       |                       |              |
| 능력단위       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (경영기획) 01. 사업환경분석, 03. 경영계획 수립, 09. 이해관계자관리</li> <li>○ (고객관리) 06. 고객 필요정보 제공, 10. 고객지원과 고객관리 실행</li> <li>○ (정보화관리) 08. 정보시스템 개선방안 도출, 08. SW 개발 지원</li> <li>○ (사무행정) 01. 문서작성, 07. 사무행정 업무관리</li> <li>○ (안전관리) ○ (역사관리)</li> </ul>  |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 필요지식       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (경영기획) 경영이념, 가치체계, 경영환경, 경영철학, 기업문화, 핵심성과지표, 업계 동향 등</li> <li>○ (고객관리) 고객센터(역무실) 운영에 대한 이해, 민원응대에 대한 이해, 고객서비스 관련 지식</li> <li>○ (정보화관리) 응용SW, 보안, UI/UX, 시스템SW엔지니어링, IT시스템관리, 정보보호 지식 등</li> <li>○ (사무행정) 문서작성, 문서관리, 문서기안, 규정 및 지침에 대한 이해, 업무용 소프트웨어의 특성 및 기능 이해, 데이터 특성 및 분석 기법 관련 지식, 예산 및 회계 지식</li> <li>○ (안전관리) 사고예방 및 처리에 대한 지식, 안전관리에 대한 이해, 안전점검에 대한 이해, 각종 안전장비 운용 지식</li> <li>○ (역사관리) 각종 역 시설물 및 장비 운용방법에 대한 지식, 역사 운영에 대한 이해</li> </ul>  |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 필요기술       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (경영기획) 경영환경 분석기법, 사업별 자원배분 기법, 핵심가치·역량에 대한 분석 기법, 예산관리 적용·산출 기법, 손익분기점 분석기술, 기획서·보고서 작성기술 등</li> <li>○ (고객관리) 고객응대 기술, 고객(외국인 포함)과 의사소통 능력</li> <li>○ (사무행정) 문서작성 및 관리 능력, DB 자료 수집, 관리 및 활용 능력, 업무용 소프트웨어 및 사무기기 활용 기술, 예산 및 회계프로그램, 재무비율 분석 기술, 정보검색 기술 등</li> <li>○ (정보화관리) 각종 프로그래밍 기술, IT시스템 유지보수 기술, 보안관리 지식 등</li> <li>○ (안전관리) 안전점검 및 사고예방 능력, 재난대응 매뉴얼 수행 능력, 이례사태 대처 능력, 안전장비 운용 기술, 각종 훈련 습득 능력</li> <li>○ (역사관리) 각종 시설점검 능력, 각종 장비 초기조치 기술</li> </ul>   |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 직무수행<br>태도 | ○ 창의적 사고, 목표중심적 사고, 도전적이고 적극적인 태도, 종합적 사고, 원활한 의사 소통 태도, 논리적/분석적/객관적 사고, 공정성 확보 노력, 고객 지향 태도, 업무 규정 및 일정 계획 준수, 요청 내용에 대한 경청 자세, 정확한 업무 처리 태도  |                 |     |              |         |          |                       |              |
| 직업기초능력     | ○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력   |                 |     |              |         |          |                       |              |