

## 【 직무 설명서 : 운영직 】

채용분야	운영직	분류 체계	대분류	02. 경영·회계·사무			안전 관리	
			중분류	01. 기획사무		02. 총무·인사		
			소분류	03. 경영기획	03. 마케팅	03. 일반사무		
			세분류	02. 경영기획	02. 고객관리	02. 사무행정		01. 안전관리
기관 주요사업	○ 국내외 도시철도 건설 및 운영, 역세권 개발, 복합환승센터 개발, 환승시설의 설치 운영, 대중교통체계 개선, 교통카드 관련 장비의 설치·운영, 기타 수익사업 등							
직무수행 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 관리·운영 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리</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	채용공고일이 속한 연도말 기준 18세 이상, 정년범위 내			성 별	무 관	학 력	무 관
기타사항	○ 제2종 전기차량 운전면허를 소지한 '운영직'은 도시철도 운전업무에 종사할 수 있음 ('운전직' 직무 설명서 참고)							
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>○ (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>○ (안전관리) 안전점검 및 사고예방 능력, 재난대응 매뉴얼 수행 능력, 이레사태 대처 능력, 안전장비 운용 기술, 각종 훈련 습득 능력</li> <li>○ (역사관리) 각종 시설점검 능력, 각종 장비 초기조치 기술</li> </ul>							
직무수행 태도	○ 창의적 사고, 목표중심적 사고, 도전적이고 적극적인 태도, 종합적 사고, 원활한 의사소통 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							
관련자격	-							
직업기초능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 기술능력, 조직이해능력, 직업윤리							
참고사이트	○ <a href="http://www.ncs.go.kr">www.ncs.go.kr</a> 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색							