

**【 직무 설명서 : 운영직 】**

| 채용분야       | 운영직  | 분류<br>체계      | 대분류 | 02. 경영·회계·사무 |          |         | 20. 정보통신              | 안전<br>관리 |
|------------|--|---------------|-----|--------------|----------|---------|-----------------------|----------|
|            |  |               | 중분류 | 01.기획사무      | 02.총무·인사 |         | 01.정보기술               |          |
|            |  |               | 소분류 | 03.경영기획      | 03.마케팅   | 03.일반사무 | 01.전략,계획<br>~ 07.인공지능 |          |
|            |  |               | 세분류 | 02.경영기획      | 02.고객관리  | 02.사무행정 | -                     |          |
| 기관<br>주요사업 | ○ 국내외 도시철도 건설 및 운영, 역세권 개발, 복합환승센터 개발, 환승시설의 설치 운영, 대중교통체계 개선, 교통카드 관련 장비의 설치운용, 기타 수익사업 등   |               |     |              |          |         |                       |          |
| 직무수행<br>내용 | ○ <b>(경영기획)</b> 경영목표 달성을 위한 사업환경분석, 사업계획 수립, 예산관리, 사업별 투자분석, 경영실적 분석, 대내외 고객관리 등 업무수행<br>○ <b>(고객관리)</b> 역에서의 고객안내 등의 업무를 수행, 역사 및 열차를 이용하는 고객의 민원사항을 해결하는 등 원활한 도시철도 운영을 위한 업무 수행<br>○ <b>(사무행정)</b> 부서(팀) 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리운용 등 조직 내부와 외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리<br>○ <b>(정보화관리)</b> 공사 내 각종 IT시스템관리, 컴퓨터 프로그래밍, 정보보호, 정보분석<br>○ <b>(안전관리)</b> 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<br>○ <b>(역사관리)</b> 역사 내 각종 시설물에 대한 상시적인 점검과 신고(조치)를 통해 고객의 역사 이용에 불편함이 없도록 역사를 관리하는 업무를 수행 |               |     |              |          |         |                       |          |
| 전형방법       | ○ 입사지원→필기시험→인성검사→면접시험→신체검사·신원조사→임용후보자교육→임용   |               |     |              |          |         |                       |          |
| 일반요건       | 연 령  | 18세 이상 60세 미만 | 성 별 | 무관           | 학 력      | 무관      |                       |          |
| 기타사항       | ○ 제2종 전기차량 운전면허를 소지한 ‘운영직’은 도시철도 운전업무에 종사할 수 있음 (‘운전직’ 직무 설명서 참고)  |               |     |              |          |         |                       |          |
| 필요지식       | ○ <b>(경영기획)</b> 경영이념, 가치체계, 경영환경, 경영철학, 기업문화, 핵심성과지표, 업계 동향 등<br>○ <b>(고객관리)</b> 고객센터(역무실) 운영에 대한 이해, 민원응대에 대한 이해, 고객서비스 관련 지식<br>○ <b>(정보화관리)</b> 응용SW, 보안, UV/UX, 시스템SW엔지니어링, IT시스템관리, 정보보호 지식 등<br>○ <b>(사무행정)</b> 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<br>○ <b>(안전관리)</b> 사고예방 및 처리에 대한 지식, 안전관리에 대한 이해, 안전점검에 대한 이해, 각종 안전장비 운용 지식<br>○ <b>(역사관리)</b> 각종 역 시설물 및 장비 운용방법에 대한 지식, 역사 운영에 대한 이해,   |               |     |              |          |         |                       |          |
| 필요기술       | ○ <b>(경영기획)</b> 경영환경 분석기법, 사업별 자원배분 기법, 핵심가치·역량에 대한 분석 기법, 예산관리 적용·산출 기법, 손익분기점 분석기술, 기획서·보고서 작성기술 등<br>○ <b>(고객관리)</b> 고객응대 기술, 고객(외국인 포함)과 의사소통 능력<br>○ <b>(사무행정)</b> 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<br>○ <b>(정보화관리)</b> 각종 프로그래밍 기술, IT시스템 유지보수 기술, 보안관리 지식 등<br>○ <b>(안전관리)</b> 안전점검 및 사고예방 능력, 재난대응 매뉴얼 수행 능력, 이레사태 대처 능력, 안전장비 운용 기술, 각종 훈련 습득 능력<br>○ <b>(역사관리)</b> 각종 시설점검 능력, 각종 장비 초기조치 기술   |               |     |              |          |         |                       |          |
| 직무수행<br>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      | ○ www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS 학습모듈 검색   |               |     |              |          |         |                       |          |