

직무 기술서(진행직)

채용 분야	경마지원직(진행직)			
NCS 분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	12.이용·숙박·여행·오락·스포츠	04. 스포츠	02. 스포츠시설	02. 스포츠시설운영관리
직무정의	○ 이용객에게 서비스를 제공하고 품질을 관리함			
능력단위	○ (스포츠시설 서비스 운영) 01. 입장객 관리하기 02. 고객 응대하기 03. 현장서비스 관리하기 04. 스포츠시설 일정 관리하기 05. 강습서비스하기 06. 부대시설 관리하기			
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시설이용에 관한 정보를 제공한다. ○ 시설별 특성에 따라 편의시설과 편의제도를 운영한다. ○ 시설 운영계획에 따라 시설에 대한 정보와 이용방법을 안내한다. ○ 매뉴얼에 따라 고객이 문의하고 요청하는 사항에 대하여 응대하고 조치한다. ○ 운영계획에 따라 개장, 폐장시간, 휴일 일정을 관리한다. ○ 고객 편의제공, 고객 안전 및 구호를 위한 업무, 질서유지에 필요한 업무를 수행한다 			
필요지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ 각 시설별 입장권 처리 매뉴얼 ○ 부대시설 운영에 관한 기본지식 ○ 근무, 시설운영 및 서비스 매뉴얼 ○ 스포츠시설 운영계획 ○ 스포츠시설 정보 및 용도 ○ 비상사태 대응 매뉴얼 지식 ○ 고객정보 이용규정 ○ 경마시행규정 등 한국마사회 내부규정 			
필요기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 지원 서비스 능력 ○ 고객과의 커뮤니케이션 및 고객응대 기술, 예약 및 전화응대 능력 ○ 불만 고객 응대 능력 ○ 시설별 서비스 기준 설정 및 관리 능력, 환경위생 관리 능력 			
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경마운영과 관련성 있는 비즈니스 기술 수용 ○ 규정 및 절차를 준수하려는 태도 ○ 고객만족 의지, 서비스 매뉴얼 준수 ○ 신속 정확하게 업무를 처리하려는 의지 ○ 운영정보를 적극적으로 숙지하려는 노력 ○ 고객편익과 관련성 있는 비즈니스 기술 수용, 시설별 정비 매뉴얼 준수 의지, 안전사고·예방관리 준수 노력, 고객 요청에 대한 적극적 수용태도, 고객에 대한 적극적인 서비스 제공 의지 			
참고 사이트	* www.ncs.go.kr			

직무 기술서(고객구호직)

채용 분야	경마지원직(고객구호직)			
NCS 분류 체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	5.법률·경찰·소방·교도·국방	02. 소방방재	01. 소방	03. 구조구급
직무정의	○ 장외발매소 및 경마장 내 응급환자 발생 시 현장에서 필요한 조치를 취하고 병원이송 중 환자를 간호하는 등 사업장 내 안전사고 현장조치를 담당함			
능력단위	○ 장비점검 ·출동준비 ○ 응급처치 ○ 환자이송 및 평가			
직무수행내용	○ 사업장 내 응급환자 발생 시 신속하게 구조한다. ○ 기본소생술, 기본외상처치, 전문심장소생술, 특수상황 응급처치 업무를 수행한다. ○ 응급환자 발생 시 환자이송을 위해 구급대원을 지원한다. ○ 환자의 상태에 따라 적절한 응급처치를 제공하기 위하여 상황별 의료지도를 시행할 수 있다.			
필요지식	○ 상황에 맞는 구조·구급대책 수립 ○ 응급상황별 처치 방안 ○ 의료, 유관기관과의 긴밀한 협조체제 유지 ○ 기도, 호흡, 순환유지 방법과 절차 ○ 호흡곤란 환자의 임상적 특징과 처치 방법			
필요기술	○ 환자상태 평가능력 ○ 처치장비 사용 기술 ○ 소생 후 환자관리 능력 ○ 팀워크 기반 의사소통 능력			
직무수행태도	○ 응급환자의 생명유지 ○ 이송 시 2차사고 발생 방지 ○ 처치 기본원칙 준수 노력 ○ 처치 절차 준수 노력 ○ 환자보호를 위한 의지			
참고 사이트	* www.ncs.go.kr			