

직무기술서 【 고객지원(생활관 관리) 】

채용 분야	일반	분류 체계	대분류	12. 이용·숙박·여행·오락
			중분류	03. 관광·레저
			소분류	02. 숙박서비스
			세분류	02. 객실관리
주요업무	<ul style="list-style-type: none">○ 생활지도, 객실·공용지역 정비, 응급처치, 민원처리 등 객실환경 조성 및 서비스 제공<ul style="list-style-type: none">- 생활관 CCTV 모니터링을 통해 객실 상황을 상시 모니터링- 환자 발생시 응급조치 후 적기에 치료시설(병의원 등)로 후송- 객실점검표·시설점검표에 따른 객실 점검 및 유지보수- 고객 응대, 객실 사용법 등 이용정보 상세 제공, 고객 예약정보·요청사항 등 확인			
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none">○ (객실관리) 객실 키 발급 및 제공, 객실·부대시설 이용정보 파악하기, 예약 현황 확인 및 객실 준비 등의 업무수행○ (고객응대) 고객 요청사항 처리를 위한 관련부서 협의, 고객 불편사항 파악 및 내부 기준에 따른 신속 처리, 접수된 불편사항을 토대로 개선책 마련○ (응급처치) 응급상황 발생 시 응급상황 진단 및 적합한 대처 수행(예: 심정지 환자 발생 시 사용지침서에 따라 제세동기 사용, 심폐소생술지침에 따라 대상자·상황별 적합한 심폐소생술을 시행)			
필요지식	<ul style="list-style-type: none">○ (예약확인) 입·퇴소 객실 준비, 객실 용어 지식 및 객실 사용법 등 이용정보 지식○ (응급처치) 응급처치 장비와 용품에 대한 지식, 응급처치요령○ (객실정비) 세탁물 종류, 세탁물 사용 및 회전 관리 지식, 객실 및 공용지역 정비 확인○ (재고관리) 객실용품 품목·종류 분류에 따른 사용 지식			
필요기술	<ul style="list-style-type: none">○ (객실관리) 객실 현황, 편의시설 사용 여부 점검 및 객실 준비○ (고객응대) 고객 유형 파악 능력, 전화 응대 능력, 의사소통 능력, 고객 요청사항 처리 능력○ (재고관리) 협력 부서와의 원활한 의사소통 능력, 보고서 및 구매요청서 작성 기술○ (응급처치) 응급상황 판단능력, 상황별 응급처치 기술, 응급 장비 운영 및 관리 기술			
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none">○ (예약확인) 고객 정보를 이해하려는 노력, 고객 요청사항에 대한 피드백 처리 의지○ (객실정비) 객관적 사실을 기록하는 자세, 절차에 따라 원칙적으로 업무를 처리하는 자세○ (재고관리) 협력 부서와의 원활한 의사소통 의지○ (응급처치) 냉철하고 침착한 대응 자세, 상황에 신속히 대처할 수 있는 자세			
필요자격	<ul style="list-style-type: none">○ 공통 자격기준 충족자○ 주·야간교대 숙박시설 관리 및 서비스 업무 가능자			
관련 자격증	<ul style="list-style-type: none">○ 자동차운전면허(2종 이상), 응급처치 자격증			
직업기초 능력	<ul style="list-style-type: none">○ 의사소통능력, 문제해결능력, 조직이해능력			
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none">○ www.ncs.go.kr			