

서울관광재단 직무설명서 : 전문직(관광센터 운영)

	직무명	대분류	중분류	소분류
분류체계	관광센터 운영	12.이용숙박·여행·오락·스포츠	03.관광·레저	01.여행서비스
		08.문화·예술·디자인·방송	03.문화콘텐츠	01.문화콘텐츠기획 02.문화콘텐츠제작 03.문화콘텐츠유통서비스
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 내·외국인 관광객 대상 관광정보 제공 및 현장 안내 서비스 수행 • 온·오프라인 관광 홍보물, 기념품 관리·배포 및 프로모션 운영 지원 • 관광객 응대 통계 수집, 데이터 정리 및 서비스 개선을 위한 기초 분석 수행 			
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> • 서울 주요 관광자원, 문화·역사·교통·편의시설 등 관광 정보 전반에 대한 이해 • 관광안내 서비스 운영 절차 및 고객 응대 기준에 대한 기본 지식 • 외국어(영어·중국어·일본어 등) 관광 커뮤니케이션 및 관광 용어에 대한 이해 			
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> • 외국어를 활용한 관광 안내 및 상황별 고객 응대 커뮤니케이션 기술 • 관광객 문의 파악, 정보 검색·정리 및 정확한 전달 능력 • 홍보물·기념품 관리, 안내 통계 입력 등 기본 행정·전산 처리 능력 			
직무수행 태도	<ul style="list-style-type: none"> • 관광객 만족을 최우선으로 고려하는 친절하고 책임감 있는 서비스 태도 • 다양한 문화·가치관을 존중하며 침착하게 대응하는 고객 중심 마인드 • 현장 상황 변화에 유연하게 대응하고 조직 지침을 준수하는 성실한 태도 			
직업기초 능력	<ul style="list-style-type: none"> • 정보활용능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 의사소통능력, 조직이해능력 			
필요 자격	<ul style="list-style-type: none"> • 관광통역안내사 자격증(영어/중국어/일본어) 또는 기준 점수 이상의 공인어학성적 등 			
참고 사이트	www.ncs.go.kr , www.sto.or.kr			