

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [안전관리]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	23.환경·에너지·안전	06.산업안전보건	01.산업안전관리	00.산업안전관리공통직무
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 산업안전보건법에 다른 안전보건 관리 업무 전반 - 산업재해예방 계획의 수립 및 관리 - 산업안전보건위원회 운영 및 심의·의결 처리, 안전보건관리규정 관리 - 위험성평가 실시 및 위해요소 제거 등 안전관리업무 전반 - 작업장 안전수칙 준수 지시·감독, 현장 순회 점검 및 위해요소 개선 - 안전교육 계획수립 및 안전교육 실시에 관한 사항 - 운송용기등 일반적 위해·위험 기계·기구 안전관리, 보호구 관리·보급 - 산업재해 원인 조사 및 재발 방지 대책 수립에 관한 사항 등 ○ 도급·용역 근로자 안전관리 및 협력업체 관리 ○ 기타 업무분장에 의한 관련 업무			
필요지식	○ 안전 관련 법령·기준·지침에 대한 지식 ○ 정부정책동향 및 정보·자료 분석 방법, 사고사례 분석 및 재발방지대책 수립에 필요한 지식 ○ 안전 작업 절차에 대한 기술 및 이해 ○ 위험성평가 및 안전 교육에 대한 지식 ○ 현장 안전관리 이행에 필요한 지식			
필요기술	○ 안전관리 계획 수립 기술, 안전점검 및 개선 기술 ○ 안전교육 개발 및 수행 능력 ○ 유해위험요인 파악 및 위험성 평가 기술 ○ 의사표현능력 및 협상 기술 ○ 합리적 문제해결능력 및 문서작업 능력			
직무수행 태도	○ 문제해결을 위한 능동적 태도 ○ 협력적 태도, 객관적이고 합리적인 태도 ○ 논리적, 전략적, 분석적 사고 ○ 규정 및 절차를 준수하여 일을 처리하는 태도 ○ 직무 담당자로서의 책임감			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [상품기획 (정규직, 휴직대체 공통)]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	08.문화·예술·디자인·방송	02.디자인	01.디자인	02.제품디자인
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 박물관상품 기획 및 연구개발 ○ 박물관상품 디자인 및 시제품 제작 ○ 기타 박물관상품 사업 관련 행정업무			
필요지식	○ 시장 동향 파악 방법, 디자인 분야의 트렌드 조사 방법 ○ 디자인 기본요소 및 원리, 상품 기획 전략 수립, 개발 비용 책정 방법 ○ 재료에 따른 가공방법, 해당 제품에 대한 기본적인 기능과 구조			
필요기술	○ 디자인 소프트웨어 활용 기술 ○ 제안 내용의 시각화 표현 기술 ○ 상품 기획안 등 보고서 작성 능력 ○ 일정 관리 수립 능력 ○ 업무 조율을 위한 의사소통 기술			
직무수행 태도	○ 원활한 커뮤니케이션 및 제안에 대한 자신감 있는 태도 ○ 객관적이고 폭넓은 정보를 파악하려는 태도 ○ 차별화를 실현할 사고력 ○ 사용자 요구조건 만족을 위한 의지 ○ 최신 트렌드에 항상 주의를 기울이는 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [물류관리]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02.경영회계사무	04.생산·품질관리	03.물류무역관리	05.물류기획
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 재단 물류 현황, 물동량, 보관 공간, 출고채널, 성수기 물량 등 기초자료를 분석하여 제3자물류 운영방향 및 추진계획 수립 ○ 제3자 물류위탁 사업 범위, 운영 조건, 서비스 수준, 성과지표(KPI), 비용구조 등 물류운영 기준 마련 ○ 제3자 물류 위탁 개시 전 이관 계획, 재고 이전, 시스템 연계, 운영 매뉴얼 정비 등 전환 준비 ○ 입·출고, 재고, 보관, 포장, 배송, 반품, CS 연계 등 일상 물류 운영 점검 및 이슈 대응 ○ 월별·분기별 운영실적, 서비스 수준, 비용, 사고·오배송·지연 현황 등 성과 모니터링 및 개선안 도출 ○ 물류사업자와 유관부서 간 협의, 보고자료 작성, 회의 운영, 문서 및 데이터 관리 ○ 안전, 보안, 개인정보보호, 품질, 민원 대응 등 위탁 운영 리스크 점검 및 관리			
필요지식	○ 제3자물류(3PL) 운영 구조와 물류 아웃소싱 추진 절차에 대한 이해 ○ 보관, 하역, 재고, 출고, 반품, 배송 등 물류 프로세스 전반에 대한 이해 ○ 물류센터 운영, 재고회전, 적정재고, 피킹·패킹, 출고리드타임 등 물류 운영지표에 대한 지식 ○ 위탁사업의 과업 범위 설정, 서비스 수준 협약(SLA), 성과관리 기준에 대한 이해 ○ 물류비 구성 항목(보관비, 입출고비, 포장비, 배송비, 부가작업비 등)과 원가분석 기초지식 ○ ERP, WMS, OMS, 택배 연동 등 물류정보시스템의 기본 구조에 대한 이해 ○ 안전관리, 품질관리, 보안관리, 개인정보보호 등 위탁운영 관련 준수사항에 대한 지식			
필요기술	○ 물류 운영현황 및 물동량 데이터를 수집·정리·분석하는 능력 ○ 제안요청서, 과업지시서, 평가표, 보고서, 회의자료 등 문서 작성 능력 ○ 계약조건, 운영조건, 성과지표 등을 검토·조정하는 협상 및 조율 능력 ○ 재고, 출고, 배송, 반품, 비용 데이터를 기반으로 문제를 진단하는 분석 능력 ○ KPI 수립 및 실적 모니터링, 개선과제 도출 능력 ○ 유관부서, 현장, 외부 사업자와 원활히 소통하는 대인관계 및 회의 운영 능력			
직무수행 태도	○ 공공기관 업무에 적합한 책임감과 공정성 ○ 수치와 근거 중심으로 판단하려는 분석적 태도 ○ 문제 발생 시 원인을 끝까지 확인하고 개선하려는 태도 ○ 유관부서와 사업자 간 입장을 균형 있게 조율하는 협업 태도 ○ 변화하는 물동량과 사업 환경에 유연하게 대응하는 태도 ○ 규정과 절차를 준수하면서도 실효성 있는 대안을 찾으려는 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [기업특판]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	10.영업판매	03.판매	01.e-비즈니스 02.일반판매	01.통신판매 01.매장판매
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 국립박물관상품 MU:DS 거래 사업관리 및 사무행정 전반 - 기업·기관 대상 상품 보급 프로젝트 관리 - 상품 데이터 관리, 기업·기관 대상 프로모션 진행 - 거래관리(발주, 정산, 고객관리) 제반사항 - 상품관리(입출고, 재고, 납품) 제반사항 - 기타 일반 행정 사무업무			
필요지식	○ 행정 업무 프로세스 이해, 데이터 분석 지식 ○ 보고서 시각화 및 자료화에 대한 지식 ○ 사업 전략에 대한 이해, 사업계획 추진 전략에 대한 이해 ○ 디지털 마케팅 경로별 특성, 디지털 환경 동향 ○ 아이디어 수집을 위한 채널정보, 아이디어 정보 수집 ○ 고객특성 및 현황에 대한 이해, 고객관리 기법, 고객 세분화 지식 ○ 기업의 상품 조달, 구매 및 비용 정산 프로세스에 대한 지식			
필요기술	○ 주요 정보 정리 기술, 다수의 이해관계자에 대한 일정 정리 기술 ○ 상품별 디지털 데이터 정리를 위한 프로그램 활용 능력 ○ 효과적인 마케팅을 위한 디자인 프로그램 사용 능력 ○ 주어진 데이터에 대한 정확한 처리 ○ 처리한 상품관리 사항(입출고, 재고, 납품) 관련 자료의 사후 검증 능력 ○ 다양한 구성원이 연관된 프로젝트 진행을 위한 통합적 사고 및 의사소통 역량			
직무수행 태도	○ 상황판단 및 대처 능력, 유연한 사고 ○ 지속적인 확인 및 검토 자세, 논리적이고 객관적으로 사고하려는 태도 ○ 비대면 의사소통에서의 정보 수집, 정보 이해 및 수용 능력 ○ 변화 및 개선에 대한 열린 사고 및 적용하려는 태도 ○ 규정준수에 대한 의지, 책임감, 정직하고 청렴한 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 **[해외사업]**

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	02.경영·회계·사무	04.생산·품질관리	03.물류무역관리	03.수출입관리
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 박물관상품(몯즈) 해외 수출 관련 무역실무 전반 수행 - 상품 제안 및 거래조건 협의, 견적 산정, 계약 체결 및 관리 - 수출 신고, 선적·통관·운송, 보험, 대금 회수 - FTA, 원산지, 안전인증, 규제 대응 등 ○ 기타 박물관상품 해외사업 관련 행정업무			
필요지식	○ 무역 계약 및 최신 인코텀즈(Incoterms) 지식 ○ 수출입, 통관 절차 및 개념 등 관련 실무 지식 ○ FTA·원산지·인증 관련 지식 ○ 해외 바이어 협상 지식			
필요기술	○ 영어 등 외국어를 활용한 문서 작성 및 커뮤니케이션 능력 ○ 제안서·보고서 등 업무자료 작성 및 정리 능력 ○ 견적 산정, 계약 및 수출실무 관리 능력 ○ 수출입 관련 국내외 법규 이해 능력 ○ 일정 관리 수립 능력			
직무수행 태도	○ 해외 파트너 및 내부 구성원과의 원활한 협업 태도 ○ 해외업무 시차를 고려한 유연한 대응 태도 ○ 기한 및 돌발 상황에 책임감 있게 대응하는 태도 ○ 국제무역규범을 이해하고 세밀하게 검토하는 자세			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [온라인숍 운영]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	10.영업판매	03.판매	01.e-비즈니스	02.전자상거래
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 온라인숍 운영 및 관리 - 주문·출고·배송·재고관리 운영 전반(주문 데이터 검수 및 출고 지시, 배송 진행 등) - 매출 마감 및 정산 데이터 집계·검증 - 물류·CS·재무 등 유관 부서 협업 및 이슈 대응 - 운영 프로세스 점검 및 효율 개선 ○ 기타 사무행정 지원			
필요지식	○ 이커머스 전반 프로세스에 대한 이해 ○ 매출 마감 및 정산 구조(매출·수수료·정산 흐름)에 대한 이해 ○ OMS/WMS 등 운영 시스템 구조 및 데이터 흐름에 대한 기본 지식 ○ 물류 및 고객응대(CS) 운영 프로세스 이해			
필요기술	○ 주문/매출 데이터 집계 및 정산 검증 역량(엑셀기반 피벗, 함수 활용 등) ○ OMS/WMS 등 시스템 활용 및 운영 경험 ○ 다량의 주문 및 운영 이슈 관리 능력			
직무수행 태도	○ 높은 정확도와 책임감을 바탕으로 한 꼼꼼한 업무 수행 태도 ○ 반복 업무 속에서도 오류를 최소화하려는 집중력 ○ 문제 발생 시 신속하게 공유하고 해결하려는 협업 자세 ○ 데이터 기반으로 업무를 개선하려는 능동적 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [상품관 운영(서울)]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	10.영업판매	03.판매	02.일반판매	01.매장판매
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 상품관 운영 관리 (안전 관리, 매장 청결 유지, 시설 점검, 매대 정리 등) ○ 박물관상품 판매, 고객 응대, 매출 정산, 박물관상품 재고 및 발주관리 ○ 일용직 교육 및 인력 관리			
필요지식	○ 매장구조에 대한 지식, 매장 내 비품 사용방법, 매장 유형에 대한 지식 ○ 판매 관련 외국어 회화 능력 ○ 매장판매 서비스 매뉴얼, 판매 상품에 대한 지식 ○ 서비스 예절 및 고객 응대 방법 ○ 영업용 포스 시스템 운용 방법			
필요기술	○ 판매서비스 매뉴얼 이해 능력, 서비스 예절 이해 능력 ○ 판매 상품 유형에 대한 파악 능력 ○ 판매 상품의 특성에 대한 파악 능력 ○ 상품 포장 능력 ○ 상담 및 고객 니즈 파악과 대응 능력 ○ 재고 관리에 관한 이해 능력			
직무수행 태도	○ 고객을 위한 적극적인 자세 및 판매 상품에 대해 숙지하려는 태도 ○ 판매 매뉴얼 및 지침에 대해 준수하려는 자세 ○ 안전사고 예방 및 발생 시 신속하고 정확하게 대처하는 자세 ○ 토·일·공휴일, 야간운영(12시~21시) 근무 가능한 자(스케줄 근무)			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [온라인숍 운영 지원(휴직대체)]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	10.영업판매	03.판매	01.e-비즈니스	02.전자상거래
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 온라인숍 운영 및 관리(보조) - 주문 데이터 검수, 출고 지시, 배송 및 상품 재고관리 등 ○ 온라인 쇼핑몰 웹디자인(보조) - 상품 등록 및 정보 관리 - 상품 상세페이지 웹디자인 및 사진촬영, 보정 - 기타 웹디자인(프로모션, 공지사항 등) ○ 온라인 쇼핑몰 CS(보조) - 온라인 쇼핑몰 고객 상담(유선상담, 홈페이지, 이메일 등) ○ 기타 사무행정 지원			
필요지식	○ 온라인 쇼핑몰 환경에 최적화된 웹디자인 및 상품 페이지 구성 역량 ○ 이커머스 운영 전반(상품 등록~배송)에 대한 이해 및 실무 역량 ○ 물류 및 고객응대(CS) 운영 프로세스 이해			
필요기술	○ Adobe Photoshop, Illustrator 등 디자인 프로그램 숙련자 ○ DSLR 카메라 활용 기술 및 후보정 가능자 ○ 다량의 주문 데이터 처리 및 이슈 발생 시 유연한 대처 능력			
직무수행 태도	○ '몫즈(MUDS)'의 가치에 부합하는 시각적 결과물을 도출하려는 능동적 자세 ○ 정확한 데이터 관리와 세밀한 업무 처리를 바탕으로 한 성실한 수행 태도 ○ 원활한 조직 적응력을 바탕으로 이슈 공유 및 문제 해결에 기여하는 협력적 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [식음료사업 운영기획]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	13. 음식서비스	01.식음료조리 서비스	03.외식경영	01.외식운영관리
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 국립중앙박물관 식음료 개선사업 추진 관련 기획·행정 업무 ○ 유희공간 활용, 신규 식음료 공간 운영방안 수립 - 푸드트럭존, 팝업매장 등 임시매장 운영계획 수립 및 추진 ○ 사업 관련 박물관 유관부서, 운영사업자 협의 - 사업장 위치 선정, 기반시설(전기, 급수 등) 구축 관련 협의 등 ○ 사업별 세부 일정 수립 및 결과보고 작성 ○ 체크리스트, 운영기준, 현장 대응 매뉴얼 작성 ○ 기타 식음료 개선사업 관련 행정업무 수행			
필요지식	○ 공공기관 사업 운영 및 행정절차에 관한 기본 지식 ○ 식음료장 위탁운영 구조 및 편의시설 운영 방식에 대한 이해 ○ 팝업매장, 임시매장, 푸드트럭 등 분산형 운영모델에 대한 이해 ○ 현장 안전, 위생, 고객동선, 혼잡관리 관련 기본 개념 ○ 보고서 작성, 계획 수립, 일정 관리에 관한 지식			
필요기술	○ 사업계획서, 결과보고서 등 공공문서 작성 능력 ○ 사업 일정 수립 및 관리 능력 ○ 유관부서 및 운영사업자와의 협의·조정 능력 ○ 현장 이슈를 분석하여 개선과제로 정리하는 능력 ○ 한글, 엑셀, 파워포인트 등 OA 프로그램 활용 능력			
직무수행 태도	○ 원활한 커뮤니케이션과 협업 중심의 태도 ○ 객관적이고 체계적으로 업무를 파악하려는 태도 ○ 현장 문제를 선제적으로 확인하고 대응하려는 태도 ○ 일정 준수 및 결과물 완성도를 중시하는 책임감 있는 태도 ○ 공공서비스 관점에서 이용자 편의를 고려하는 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [식음료사업 운영관리]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	13. 음식서비스	01.식음료조리 서비스	03.외식경영	01.외식운영관리
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 국립중앙박물관 야외 푸드트럭존, 팝업매장 등 임시매장 현장운영 관리 - 임시판매공간 운영상태 점검 - 운영사업자 현장 협의 및 운영 지원 ○ 전기, 급수, 위생, 폐기물, 청결 등 관리 ○ 고객 동선, 대기 질서, 안내체계 운영 지원 ○ 성수기 및 행사기간 혼잡 완화 조치 지원 ○ 운영현황 기록 및 결과보고 ○ 기타 식음료 현장운영 관련 업무수행			
필요지식	○ 팝업매장, 푸드트럭, 임시매장 운영 방식에 대한 이해 ○ 식품위생, 청결관리, 폐기물 처리 관련 기본 지식 ○ 안전사고 예방 및 공공장소 현장 통제에 대한 기초 지식 ○ 고객 동선 및 혼잡관리 개념 ○ 현장 민원 발생 유형 및 대응 절차에 대한 이해			
필요기술	○ 현장 체크리스트 작성 및 점검 능력 ○ 운영상 문제점 파악 및 신속한 보고 능력 ○ 고객 안내 및 현장 응대 능력 ○ 운영사업자 및 관계자와의 현장 협업 능력 ○ 돌발상황 발생 시 초동 대응 및 전파 능력			
직무수행 태도	○ 안전과 위생을 우선적으로 고려하는 태도 ○ 현장 중심으로 신속하게 대응하는 태도 ○ 고객 불편을 최소화하려는 서비스 지향적 태도 ○ 반복 점검과 기록을 성실히 수행하는 태도 ○ 토·일·공휴일, 성수기 현장근무에 유연하게 대응하는 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr

국립박물관문화재단 NCS 기반 직무기술서 [식음료사업 서비스 품질관리]

분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	13. 음식서비스	01.식음료조리 서비스	03.외식경영	01.외식운영관리
기관 주요사업	○ 박물관 공연장 운영 및 박물관 무료 문화행사 추진 ○ 박물관 문화상품 개발 및 보급 ○ 전시운영, 출판사업 등 박물관 협력사업 추진 ○ 박물관상품관, 식음료매장, 그 밖의 편의 시설 등의 운영			
직무수행 내용	○ 식음료매장 서비스 품질 점검 및 개선 지원 (중앙 및 지방 박물관) - 대기시간, 주문 동선, 청결, 좌석 이용, 고객응대 등 서비스 상태 점검 - 현장 민원 및 고객 의견 수집·분석, 개선방안 도출 ○ 식음료매장 운영사업자 대상 서비스 개선사항 전달 및 협의, 개선여부 확인 ○ 식음료매장 운영사업자 선정 절차 진행 지원 ○ 기타 식음료매장 서비스 개선 관련 업무 수행			
필요지식	○ 고객서비스 및 CS 관련 기본 지식 ○ 식음료장 서비스 운영 프로세스에 대한 이해 ○ 웨이팅, 키오스크 등 디지털 고객접점 운영에 대한 이해 ○ 고객 불편 유형, 민원 대응 절차, 안내서비스에 대한 이해 ○ 서비스 품질 평가항목 및 현장 점검 기준에 대한 이해			
필요기술	○ 현장 서비스 모니터링 능력 ○ 고객 불편사항 분석 및 정리 능력 ○ 점검 체크리스트 운영 능력 ○ 운영사업자와의 개선 협의 능력 ○ 보고서 작성 및 결과 정리 능력 ○ 엑셀 등 기본 문서 프로그램 활용 능력			
직무수행 태도	○ 이용객 관점에서 문제를 파악하려는 태도 ○ 세밀하게 현장을 관찰하고 기록하는 태도 ○ 개선과제를 지속적으로 추적·관리하는 태도 ○ 객관적이고 공정하게 점검하려는 태도 ○ 민원 상황에서도 침착하고 친절하게 대응하는 태도			
자격사항	○ 채용 공고문 참조			
직업기초 능력	의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 대인관계능력		참고 사이트	www.ncs.go.kr