

## (재)영화의전당 공무직다급 (영화관운영) 직무기술서

채용분야		공무직다급 영화관운영
분 류 체 계	대분류	08.문화·예술·디자인·방송
	중분류	01.문화·예술
	소분류	03.공연예술
	세분류	11.하우스매니징
기관주요사업		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영화관 운영</li> <li>○ 공연장 기획 및 대관</li> <li>○ 그 밖의 편의 시설 등의 운영</li> </ul>
직무수행		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영화관 매표·수표 운영 관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 영화관 발권/예매시스템 운영(예매·취소·환불 관리)</li> <li>- 매표소 현장 운영 및 관람객 안내</li> <li>- 입장권 확인(수표) 및 관람객 질서 유지</li> </ul> </li> <li>○ 고객 응대 및 민원 관리                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관람객 문의 응대(전화·현장) 및 불만 처리</li> <li>- 고객 편의 서비스 제공(회원가입, 분실물 처리 등)</li> <li>- 행사·영화제 등 현장 운영 지원</li> </ul> </li> </ul>
필요지식		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 영화관 운영 및 상영 절차에 대한 기본 지식</li> <li>○ 영화관 매표 업무 흐름에 대한 전반적 지식, 매표·발권 시스템 관련 지식</li> <li>○ 민원 대응력, 상황판단능력, 이해관계자 불만 처리 능력 등</li> </ul>
필요기술		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예매·발권 시스템 활용 능력</li> <li>○ 커뮤니케이션 및 전화 응대 능력, 고객 응대 기술</li> <li>○ 민원 상황 대응 및 문제 해결 기술</li> <li>○ 상황 조율 능력, 위기 대처 능력</li> </ul>
직무수행태도		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 친절하고 책임감 있는 고객 서비스 태도</li> <li>○ 위기 상황에 신속하게 대처하는 자세</li> <li>○ 협력과 배려를 중시하는 태도</li> <li>○ 규정을 준수하며 객관적으로 업무를 처리하는 태도</li> </ul>
관련자격		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채용 공고문 참조</li> </ul>
직업기초능력		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의사소통능력, 대인관계능력, 문제해결능력, 서비스마인드</li> </ul>
참고		www.ncs.go.kr