

붙임 1

직무기술서 : 하우스매니저

※ 본 직무기술서는 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 제작되었습니다.
 ※ 능력단위별 주요 역할, 필요지식·기술, 직무수행태도, 관련자격증, 사전직무경험 등 세부 내용은 하기의 NCS 분류체계를 참고하여 국가직무능력표준(<https://www.ncs.go.kr>)에서 상세 내용을 조회하실 수 있습니다.

NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류																				
	08. 문화·예술·디자인·방송	01. 문화·예술	03. 공연예술	11. 하우스매니징																				
위원회 주요사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한국문화예술위원회는 훌륭한 예술이 우리 모두의 삶을 변화시키는 힘을 가지고 있다는 믿음으로 문화예술진흥을 위한 사업과 활동을 지원함으로써 모든 이가 창조의 기쁨을 공유하고 가치 있는 삶을 누리게 하는 것을 목적으로 설립되었으며, ○ 문학, 시각예술, 공연예술, 전통예술, 다원예술 등 문화예술계 안팎에서 합의하고 있는 기초예술 분야와 문화산업의 비영리적 실험영역을 대상으로 그 창조와 매개, 향유가 선순환구조로 발전할 수 있도록 하는 한편, 그것을 위한 인프라를 구축하는 일을 수행하고 있음 																							
업무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 하우스매니징 <ul style="list-style-type: none"> - (고객서비스) 아르코·대학로 예술극장 하우스 운영(안전관리, 공연진행, 객석관리, 고객관리) - (고객관리) 관객 서비스인력 운영 관리(서비스인력 채용, 인력교육, 근무편성, 급여정산) - (사업운영) 하우스 운영 물품 관리, 하우스운영 기록물 관리 																							
참고사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직무수행 능력에 직접적 영향을 미치는 문화예술 분야 이해도 및 전문지식 습득 정도를 파악하기 위하여 응시자 전공 사항을 서류전형 교육사항 평가 항목에 포함하여 평가 																							
NCS 능력단위	<table border="1"> <tr> <td>· 공연장 관객 서비스 개발</td> <td>· 공연장 매뉴얼 관리</td> </tr> <tr> <td>· 공연장 사전업무 조율</td> <td>· 서비스인력운영</td> </tr> <tr> <td>· 공연장 고객 불만사항 관리</td> <td>· 서비스인력관리</td> </tr> <tr> <td>· 공연장 하우스 행정업무</td> <td>· 공연장 공간운영</td> </tr> <tr> <td>· 공연장 시설물 관리</td> <td>· 공연장 환경관리</td> </tr> <tr> <td>· 공연장 안전관리</td> <td>· 공연장 공간기획</td> </tr> <tr> <td>· 공연장 위기상황대처관리</td> <td>· 공연장 부가상품개발</td> </tr> <tr> <td>· 공연 진행</td> <td>· 공연장 관객 관계관리</td> </tr> <tr> <td>· 객석관리운영</td> <td>· 공연장운영 법률지원</td> </tr> <tr> <td>· 관객교육개발</td> <td></td> </tr> </table>				· 공연장 관객 서비스 개발	· 공연장 매뉴얼 관리	· 공연장 사전업무 조율	· 서비스인력운영	· 공연장 고객 불만사항 관리	· 서비스인력관리	· 공연장 하우스 행정업무	· 공연장 공간운영	· 공연장 시설물 관리	· 공연장 환경관리	· 공연장 안전관리	· 공연장 공간기획	· 공연장 위기상황대처관리	· 공연장 부가상품개발	· 공연 진행	· 공연장 관객 관계관리	· 객석관리운영	· 공연장운영 법률지원	· 관객교육개발	
· 공연장 관객 서비스 개발	· 공연장 매뉴얼 관리																							
· 공연장 사전업무 조율	· 서비스인력운영																							
· 공연장 고객 불만사항 관리	· 서비스인력관리																							
· 공연장 하우스 행정업무	· 공연장 공간운영																							
· 공연장 시설물 관리	· 공연장 환경관리																							
· 공연장 안전관리	· 공연장 공간기획																							
· 공연장 위기상황대처관리	· 공연장 부가상품개발																							
· 공연 진행	· 공연장 관객 관계관리																							
· 객석관리운영	· 공연장운영 법률지원																							
· 관객교육개발																								
직무공통 직업 기초능력	영역		하위영역																					
	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력																						
	자원관리능력	시간관리능력, 예산관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력																						
	문제해결능력	사고력, 문제처리능력																						
	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리능력																						
	조직이해능력	국제감각, 조직 체제 이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력																						
	수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력																						
	자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력																						
	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력																						
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력																							
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리																							
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> · 안전시설 및 시설관련 수칙에 관한 지식. 공연장 구조 및 대피도에 대한 지식 · 서비스 인력의 역할에 대한 지식 · 관람예절에 관한 지식 · 고객요구사항 사례 및 고객 서비스에 대한지식 · 최저임금법, 경영관련 부서의 업무에 관한 지식 · 관객현황, 수표일지 등 자료수집에 관한 지식. 공연장 운영 예산 및 관련 물품에 대한 지식 																							

필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> · 다중이용시설 불안요소 파악 능력 · 평상/비상시 관객 이동 동선 안내 능력 · 서비스인력에게 업무를 전달하고 배치하는 능력 · 장애인, 노약자, 단체관람객 등 특수상황에 대처하는 능력 · 음식물 반입, 촬영 등 기본 관람예절 설명 능력 · 서비스인력 근태 및 근무관리 능력, 급여 산출 능력 · 공연장 운영 관련 예산을 집행할 수 있는 능력
직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> · 관객 안전을 최우선 시 하는 태도 · 안전사고 방지를 위해 불안 요소를 점검하는 태도. 서비스 인력 운영 상황 및 관객 특성을 이해하려는 태도 · 관람 문화를 개선하기 위해 노력하는 태도. 고객 요구에 공정하고 친절하게 응대하는 태도 · 급여 내역을 정확히 산출하고 정산하려는 태도
관련 자격증	<ul style="list-style-type: none"> · (사무행정) 워드프로세서, 컴퓨터활용능력, ITQ한글, ITQ엑셀, ITQ파워포인트, 사무자동화 등 · (민간자격) 하우스매니저(1급, 2급), CS Leaders 관리자, SMAT(서비스경영자격) · (국가자격) 시설 안전과 관련한 자격 등
사전 직무경험	<ul style="list-style-type: none"> · 공연장 하우스매니저(공연 진행, 고객 관리, 서비스인력 관리 등) · 공연장 시설 안전관리 · 하우스 운영 물품 및 기록물 종합 관리 등
참고 사이트	<ul style="list-style-type: none"> · 한국문화예술위원회 기관 홈페이지(www.arko.or.kr) · 아르코대학로예술극장 홈페이지(https://theater.arko.or.kr/home/ko/main) · NCS 분류체계, 직무세부내용, 직업기초능력 : 국가직무능력표준(NCS) 홈페이지(www.ncs.go.kr)