

붙임 2
직무기술서 : 티켓마스터

※ 본 직무기술서는 국가직무능력표준(NCS)을 기반으로 제작되었습니다.

NCS 분류체계	대분류	중분류	소분류	세분류
	08. 문화·예술·디자인·방송	01. 문화·예술	03. 공연예술	티켓마스터(자체)
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"> ○ 티켓마스터 <ul style="list-style-type: none"> - 공연장 티켓·고객지원센터 운영 - 극장 안내 및 콜센터 운영, 현장매표소 운영 및 전화예매 - 공연단체와의 티켓 마케팅 조율 및 후속 조치 등 <ul style="list-style-type: none"> · 공연 티켓 세일즈 판매 전략 수립 및 실행 · 주요 브랜드 제휴 마케팅 및 운영 실무 - 공연티켓 판매 등록 및 운영, 티켓 수익금 정산관리 - 홈페이지 문의응대 및 방문고객 응대 - 티켓서비스인력(파트타이머) 관리(근무편성, 급여정산 등) 			
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 			
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> · 온라인예매 및 현장매표 관리 · 공연장 객석관리 업무 · 공연장 관객서비스 제공 및 문의응대 		<ul style="list-style-type: none"> · 티켓 수익금 정산 · 각종 일지 관리 및 서비스인력 운영 	
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"> · 온라인 예매시스템에 대한 지식 · 티켓 예매·변경·환불·발권 절차에 대한 지식 · 각종 티켓 프로모션에 관한 지식 · 공연관련 각종 문의사항 응대와 관련한 지식 · 회계 및 행정업무 처리에 대한 기초 지식 			
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> · 공연단체 및 고객 요청사항 협의·처리 기술 · 발권시스템 점검 및 운영 기술 · 고객에게 공연관련 정보를 제공할 수 있는 능력 · 불만사항에 대안을 제시할 수 있는 능력 · 일지 및 수입자료를 관리하는 능력 			

직무수행태도	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 불만사항 사전예방을 위한 꼼꼼한 태도 · 고객 및 관계자 요청사항을 정확하고 적시성 있게 처리하는 태도 · 다양한 관객 요청사항에 유연하게 대처하는 태도 · 정보를 정확하고 투명하게 관리하는 태도
관련 자격증	<ul style="list-style-type: none"> · (사무행정) 워드프로세서, 컴퓨터활용능력, ITQ한글, ITQ엑셀, ITQ파워포인트, 사무자동화 등 · (민간자격) 티켓매니저(1급, 2급), CS Leaders 관리자, SMAT(서비스경영자격) · (국가자격) 시설 안전과 관련한 자격 등
사전 직무경험	<ul style="list-style-type: none"> · 공연장 티켓매니저(발권시스템 운영, 관객 관리 등) · 공연장 시설 안전관리 · 티켓 발권 업무 관련 데이터 정리 및 제반 행정 업무 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)