

【NCS기반 채용 직무 설명자료 : 식음서비스】

채용 분야	식음 서비스	분류 체계	대분류	13. 음식서비스		
			중분류	01. 식음료조리·서비스		
			소분류	02. 식음료서비스		
			세분류	01. 식음료접객	02. 소믈리에	03. 바리스타
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (식음료접객) 05. 음료서비스, 06. 음식서비스, 07. 식음료 영업장 마감, 08. 식음료 영업장 위생 안전 관리, 09. 식음료 고객 관리 ○ (소믈리에) 03. 와인추천·판매, 04. 와인 서비스, 05. 와인 테이스팅, 06. 와인장비·비품 관리 ○ (바리스타) 03. 커피기계 운용, 08. 커피매장 고객 서비스 					
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (식음료접객) 식음료 영업장에서 고객을 맞이하여 고객의 필요에 따른 식음료 서비스를 제공하고, 고객만족향상을 위하여 고객을 응대하는 일 ○ (소믈리에) 식음료 영업장에서 고객을 대상으로 서비스하기 위해 와인의 선정·구매, 관리, 추천·판매, 테이스팅, 장비·비품 관리, 와인 분류, 영업장 경영 등을 수행하는 일 ○ (바리스타) 커피에 대한 지식과 이해를 바탕으로, 다양한 기법으로 커피를 제조하여, 고객에게 서비스하고, 커피매장을 관리·운용하는 일 					
전형 방법	○ NCS기반 직무역량 서류심사 → NCS직업기초능력평가 및 직무수행능력평가 → 블라인드 면접 → 신체검사 → 인턴선발 → 인턴근무평가 → 최종정규직 전환					
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (식음료접객) 식음료 메뉴 및 기본 조리법에 대한 지식, 영업장의 테이블 세팅 방법, 영업장 배치와 청결상태 기록에 대한 지식, 식자재별 취급방법 및 구매유통에 대한 지식, 식품위생법에 따른 검사항목, 식음료 서비스를 위한 외국어 능력 ○ (소믈리에) 와인의 종류와 특성, 가격 전반에 대한 지식, 음식재료 및 조리방법 관련 지식, 와인 관련 전문 용어, 와인/글라스 파지법, 서비스 에티켓 ○ (바리스타) 원두의 생산지별 특성 및 적절한 커피 추출 방법에 대한 지식, 커피 관련 전문 용어, 커피 기계 설정방법 및 상태 확인 관련지식 					
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (식음료접객) 영업장 기물 취급 기술, 음식 종류 및 메뉴에 따른 세팅 및 서빙 기술, 식품 위생 법률 숙지와 입출고 파악 능력, 컴퓨터 활용 문서 작성기술 ○ (소믈리에) 고객의 특성에 따른 선호 와인 파악능력, 음식재료 및 조리방법에 어울리는 와인 파악능력, 적절한 테이블 세팅 및 온도 유지 등을 바탕으로 고객에게 와인을 제공하는 능력 ○ (바리스타) 기계 및 기구를 활용하여 커피를 추출하는 능력, 소모품 교체 및 세척 등 커피기계 관리기술 					
직무수행 태도	○ (공통) 작업지시서 및 안전한 작업수칙 준수, 위생적인 작업 준수, 성실하고 꼼꼼한 점검 태도, 고객의 불만 사항을 수용하고 해결하려는 적극적인 태도					
직업기초 능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 기술능력, 직업윤리					
참고 사이트	www.ncs.go.kr					

※ 상기 직무 설명자료는 강원랜드의 조직적합성 관점에서 실제적 관련성이 높은 NCS에 근거하여 작성되었습니다. 추후 강원랜드 사업 환경 및 NCS 단위의 변동에 따라 직무기술서의 내용이 변경될 수 있음을 알려드립니다.

【NCS기반 채용 직무 설명자료 : 객실서비스】

채용 분야	식음 서비스	분류 체계	대분류	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠		
			중분류	03. 관광·레저		
			소분류	02. 숙박서비스		
			세분류	01. 객실관리	03. 부대시설관리	05. 접객서비스
능력 단위	<ul style="list-style-type: none"> ○ (객실관리) 01. 객실 예약 관리, 02. 체크인(check in), 05. 객실 일일 마감, 11. 체크아웃(check out)정산, 12. 하우스키핑 관리 ○ (부대시설관리) 09. 휘트니스 센터 회원관리, 10. 휘트니스 센터 운영 ○ (접객서비스) 02. 도어 데스크, 03. 벨 데스크, 07. 비즈니스 센터, 08. 고객 서비스 센터 					
직무수행 내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ (객실관리) 객실, 부대시설 이용정보 파악, 예약 현황 및 고객 이력 확인, 예약 관련 자료 작성 및 처리 등 ○ (부대시설관리) 운영정보 제공, 휘트니스 센터 휴회·탈퇴 회원 관리 등을 수행 등 ○ (접객서비스) 호텔을 방문하는 고객을 환대 및 환송하고 고객 수하물 관리, 주차안내, 객실 및 내부 시설 안내 등 					
전형 방법	○ NCS기반 직무역량 서류심사 → NCS직업기초능력평가 및 직무수행능력평가 → 블라인드 면접 → 신체검사 → 인턴선발 → 인턴근무평가 → 최종정규직 전환					
필요 지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (객실관리) 객실 상품 지식, 객실 요금제도, 패키지나 프로모션 상품 특성, 부대시설 관련 정보, 관광 쇼핑 관련 주변 정보 ○ (부대시설관리) 체육시설의 설치 이용에 관한 법률, 자사의 회원 약관, 동종 업계 동향 ○ (접객서비스) 고객 서비스 매뉴얼 지식, 수하물 처리 방법, 수하물 운반장비 활용 방법, 서비스 예절, 문서 작성 방법 					
필요 기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (객실관리) 정보 검색 기술, 예약 및 전화 응대 능력, 호텔의 각종 문서, 자료, 카드 작성 기술, 문서화 능력 ○ (부대시설관리) 각종 매체 활용 기술, 고객 상담 기술, 서류작성 기술, 시장 조사 분석 및 자료 수집 기술, 고객 용품의 재고관리 능력 ○ (접객서비스) 고객 서비스 매뉴얼 파악 능력, 수하물 처리 요령, 수하물 운반 장비 활용 기술, 서비스 예절 능력, 문서 작성 기술 					
직무수행 태도	○ (공통) 작업지시서 및 안전한 작업수칙 준수, 위생적인 작업 준수, 성실하고 꼼꼼한 점검 태도, 고객의 불만 사항을 수용하고 해결하려는 적극적인 태도					
직업기초 능력	○ 의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 기술능력, 직업윤리					
참고 사이트	www.ncs.go.kr					

※ 상기 직무 설명자료는 강원랜드의 조직적합성 관점에서 실제적 관련성이 높은 NCS에 근거하여 작성되었습니다. 추후 강원랜드 사업 환경 및 NCS 단위의 변동에 따라 직무기술서의 내용이 변경될 수 있음을 알려드립니다.