

# 직무기술서(생활관 관리(야간))

## □ 분류

대분류(직군)	중분류(직렬)	소분류(직종)	세분류(직무)
12. 이용숙박여행오락스포츠	03. 관광레저	02. 숙박서비스	02. 객실관리

## □ 직무 기본 정보

직무명	생활관 관리(야간)	NCS 분류코드	1203020201_19v2, 1203020203_19v2, 1203020212_19v2
직무정의	○ 체크 인/아웃 업무, 생활지도, 객실·공용지역 정비, 응급처치, 민원처리 등 객실환경 조성 및 서비스 제공		
관련 자격증	○ 운전면허(2종 이상), 응급처치자격증		

## □ 직무 주요업무 및 역할

구분	주요업무 및 역할
예약확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 고객 예약정보 확인 및 객실 준비, 고객 요청사항 처리를 위한 관련부서와의 협의</li> <li>○ 고객 응대, 객실 사용법 등 이용정보 상세 제공, 고객 예약정보·요청사항 등 중요사항 반복 확인</li> <li>○ 고객 불편사항 파악 및 내부기준에 따른 신속 처리, 접수된 불편사항을 토대로 개선책 마련</li> </ul>
객실정비	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 객실 점유율·재실(연박) 여부·비품 잔여량·편의시설 사용 여부 점검 및 객실 준비</li> <li>○ 객실점검표·시설점검표에 따른 객실 점검 및 유지보수, 객실용품 현황 파악 및 손·망실 보고서 작성</li> <li>○ 객실에서 발생한 세탁물을 종류별로 정리한 후 세탁 업체에 의뢰, 세탁물 검수</li> <li>○ 객실 내 리넨류 수량·손상상태 점검, 입·출고 물량 확인을 통해 리넨류 상시 보유</li> </ul>
재고관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 재고관리 목록을 기준으로 품목별·종류별 객실용품 수량 파악</li> <li>○ 재고 파악 보고서 작성, 용품 보충 필요 시 구매 요청</li> </ul>
응급처치	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 생활관 CCTV 모니터링을 통해 객실 상황을 상시 모니터링</li> <li>○ 응급상황 발생 시 응급상황 진단 및 적합한 대처 수행(예: 심정지 환자 발생 시 사용지침서에 따라 제세동기 사용, 심폐소생술지침에 따라 대상자·상황별 적합한 심폐소생술을 시행)</li> <li>○ 환자에 대한 응급조치 후 환자를 적기에 치료시설(병원 등)로 후송</li> </ul>

## □ 필요 지식 및 역량

구분	능력단위
지식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (예약확인) 객실 용어 지식, 객실운영시스템 활용 지식, 부대시설 관련 정보, 고객 요청사항 처리 절차</li> <li>○ (객실정비) 세탁물 종류 및 사용용도 관련 지식, 세탁물 구매절차, 세탁물 사용 및 회전 관리 지식</li> <li>○ (재고관리) 객실용품 품목·종류 분류 지식</li> <li>○ (응급처치) 응급처치 장비와 용품에 대한 지식, 응급처치요령</li> </ul>
기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (예약확인) 컴퓨터 활용기술, 고객 및 타 부서와의 의사소통능력, 고객 요청사항 처리 능력</li> <li>○ (객실정비) 객실 물품관리 및 파악 능력, 세탁물 공급 및 재고 파악 기술</li> <li>○ (재고관리) 보고서 및 구매요청서 작성 기술</li> <li>○ (응급처치) 응급상황 판단능력, 상황별 응급처치 기술, 응급 장비 운영 및 관리 기술</li> </ul>
태도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (예약확인) 고객 정보를 이해하려는 노력, 고객 요청사항에 대한 피드백 처리 의지</li> <li>○ (객실정비) 객관적 사실을 기록하는 자세, 절차에 따라 원칙적으로 업무를 처리하는 자세</li> <li>○ (재고관리) 협력 부서와의 원활한 의사소통 의지</li> <li>○ (응급처치) 냉철하고 침착한 대응 자세, 상황에 신속히 대처할 수 있는 자세</li> </ul>
필요역량	의사소통능력, 문제해결능력, 대인관계능력, 조직이해능력