

- 정기워크샵 -

국가직무 표준과 활용
(하우스매니징)

한국공연장매니저협회

NCS(국가직무능력표준)이란?



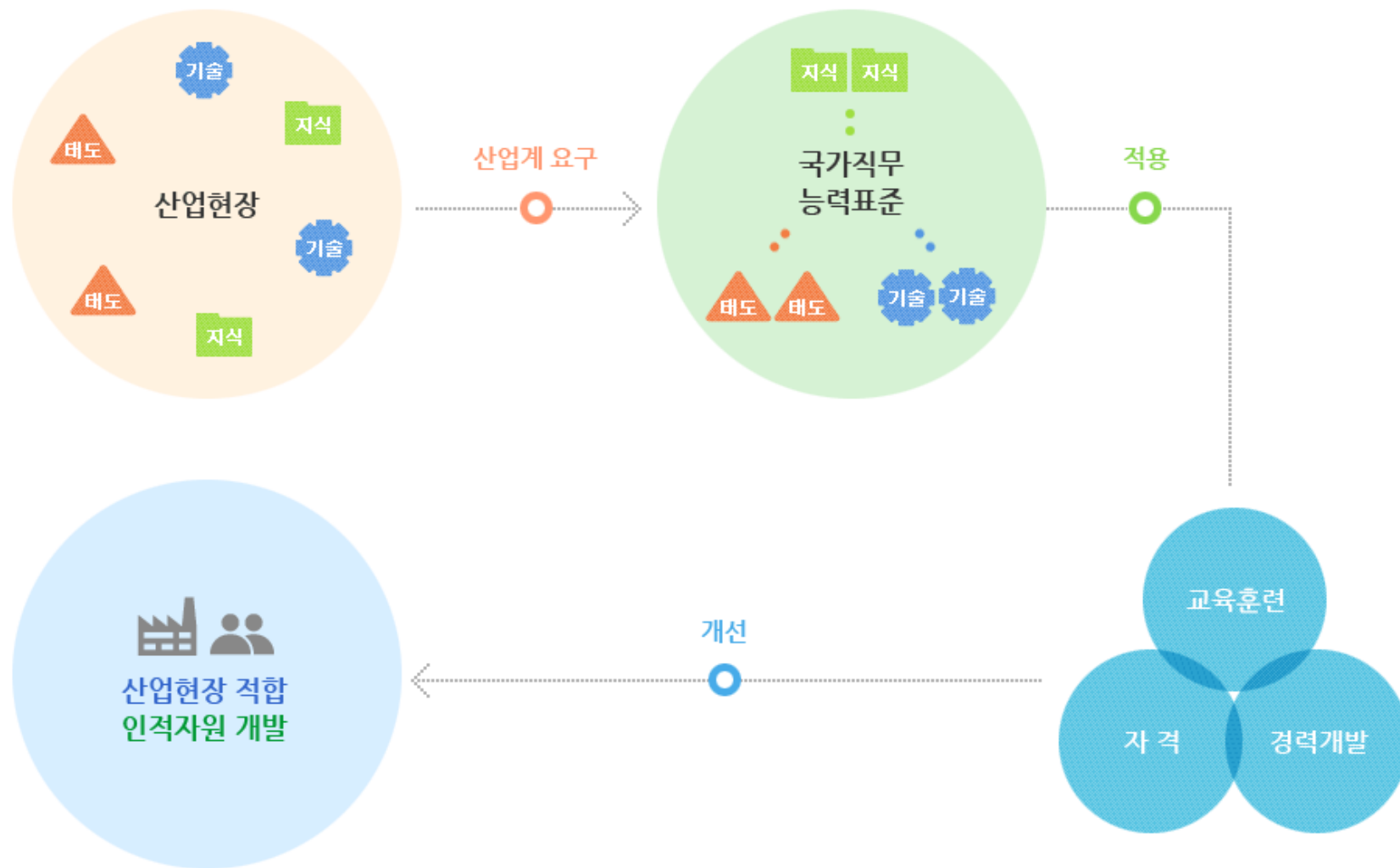
[HOME](#) / [NCS란](#) / [NCS소개](#)

NCS(국가직무능력표준)은 무엇인가요?

국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)은 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·태도 등의 내용을 국가가 체계화한 것입니다.

What?

●● 국가직무능력표준 개념도



●● 직무능력

- 일을 할 수 있는 On-spec인 능력
- 직업인으로서 기본적으로 갖추어야 할 공통 능력
- 해당 직무를 수행하는데 필요한 역량(지식, 기술, 태도)

이렇게 달라졌어요 ! - 보다 효율적이고 현실적인 대안마련

- 1 실무 중심의 교육·훈련과정 개편
- 2 국가 자격의 종목 신설 및 재설계
- 3 산업현장 직무에 맞게 자격시험 전면 개편
- 4 NCS채용을 통한 기업의 능력중심 인사관리 및 근로자 평생 경력 개발 관리 지원

🌈 국가직무능력표준(NCS)이 왜 필요한가요?

능력있는 인재를 개발해 핵심인프라를 구축하고, 나아가 국가경쟁력을 향상 시키기 위해 국가직무능력표준이 필요합니다.

- 기업은 직무분석자료, 인적자원관리 도구, 인적자원개발 프로그램, 특화자격 신설, 일자리정보 제공 등을 원합니다.
- 기업교육훈련기관은 산업현장의 요구에 맞는 맞춤형 교육훈련과정을 개설하여 운영하기를 원합니다.

Why?

지금은,

- 직업교육·훈련 및 자격제도가 산업현장과 불일치
- 인적자원의 비효율적 관리 운용

국가직무
능력표준



바뀝니다.

- 각각 따로 운영됐던 교육·훈련, 국가직무능력표준 중심 시스템으로 전환 (일·교육·훈련·자격 연계)
- 산업현장 직무 중심의 인적자원 개발
- 능력중심사회 구현을 위한 핵심인프라 구축
- 고용과 평생 직업능력개발 연계를 통한 국가경쟁력 향상

추진경과

2002

일-교육-훈련-자격 연계하기 위해
국가직무능력표준 제도를 도입



2013

‘능력중심사회를 위한 여건 조성’
핵심 국정과제 확정



2010

국가직무능력표준의 효율화 추진에 대해 국가정책조정회의 조정

- NCS 명칭 통일 및 개발주체 일원화 (고용노동부, 한국산업인력공단)
- NCS 연구 및 교육과정 지원 (교육부, 한국직업능력개발원)

●● 국가직무능력표준 활용범위

국가직무능력표준은 기업체, 직업교육훈련기관, 자격시험기관에서 활용 할 수 있습니다.

PRACTICAL USE

기업체 Corporation

- 현장 수요 기반의 인력채용 및 인사관리 기준
- 근로자 경력개발
- 직무기술서

교육훈련기관 Education and training

- 직업교육 훈련과정 개발
- 교수계획 및 매체, 교재 개발
- 훈련기준 개발

자격시험기관 Qualification

- 자격종목의 신설통합폐지
- 출제기준 개발 및 개정
- 시험문항 및 평가방법

●● 직업기초능력 영역

국가직무능력표준 분류도(예시)

직업기초능력 영역	하위능력
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석능력, 도표작성능력
문제해결능력	사고력, 문제처리능력
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발능력
자원관리능력	시간관리능력, 예산관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
대인관계능력	팀웍능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

세부 분류기준

분류	하위능력
대분류	● 직능유형이 유사한 분야(한국고용직업분류 참조)
중분류	● 대분류 내에서 직능유형이 유사한 분야 ● 대분류 내에서 산업이 유사한 분야 ● 대분류 내에서 노동시장이 독립적으로 형성되거나 경력개발경로가 유사한 분야 ● 중분류 수준에서 산업별인적자원개발협의체(SC)가 존재하는 분야
소분류	● 중분류 내에서 직능유형이 유사한 분야 ● 소분류 수준에서 산업별인적자원개발협의체(SC)가 존재하는 분야
세분류	● 소분류 내에서 직능유형이 유사한 분야 ● 한국고용직업분류의 직업 중 대표 직무

NCS 구성

HOME / NCS란 / NCS소개



●●● 능력단위

- 직무는 국가직무능력표준 분류의 세분류를 의미하고, 원칙상 세분류 단위에서 표준이 개발 됩니다.
- 능력단위는 국가직무능력표준 분류의 하위단위로서 국가직무능력 표준의 기본 구성요소에 해당 되며, 능력단위요소(수행준거, 지식·기술·태도), 적용범위 및 작업상황, 평가지침, 직업기초능력으로 구성

국가직무능력표준 능력단위 구성



수준체계

- 국가직무능력표준의 수준체계는 산업현장 직무의 수준을 체계화한 것으로, '산업현장·교육훈련·자격' 연계, 평생학습능력 성취 단계 제시, 자격의 수준체계 구성에서 활용합니다.
- 국가직무능력표준 개발 시 8단계의 수준체계에 따라 능력단위 및 능력단위요소별 수준을 평정하여 제시합니다.

수준	항목	내용
8수준	정의	● 해당분야에 대한 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있고, 최고도의 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있으며 조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준
	지식기술	● 해당분야에 대한 최고도의 이론 및 지식을 활용하여 새로운 이론을 창조할 수 있는 수준 ● 최고도의 숙련으로 광범위한 기술적 작업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 조직 및 업무 전반에 대한 권한과 책임이 부여된 수준
	경력	● 수준7에서 2-4년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
7수준	정의	● 해당분야의 전문화된 이론 및 지식을 활용하여, 고도의 숙련으로 광범위한 작업을 수행할 수 있으며 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
	지식기술	● 해당분야의 전문화된 이론 및 지식을 활용할 수 있으며, 근접분야의 이론 및 지식을 사용할 수 있는 수준 ● 고도의 숙련으로 광범위한 작업을 수행할 수 있는 수준
	역량	● 타인의 결과에 대하여 의무와 책임이 필요한 수준
	경력	● 수준6에서 2-4년 정도의 계속 업무 후 도달 가능한 수준
	정의	● 독립적인 권한 내에서 해당분야의 이론 및 지식을 자유롭게 활용하고, 일반적인 숙련으로 다양한 과업을 수행하고, 타인에게 해당분야의 지식 및 노하우를 전달할 수 있는 수준

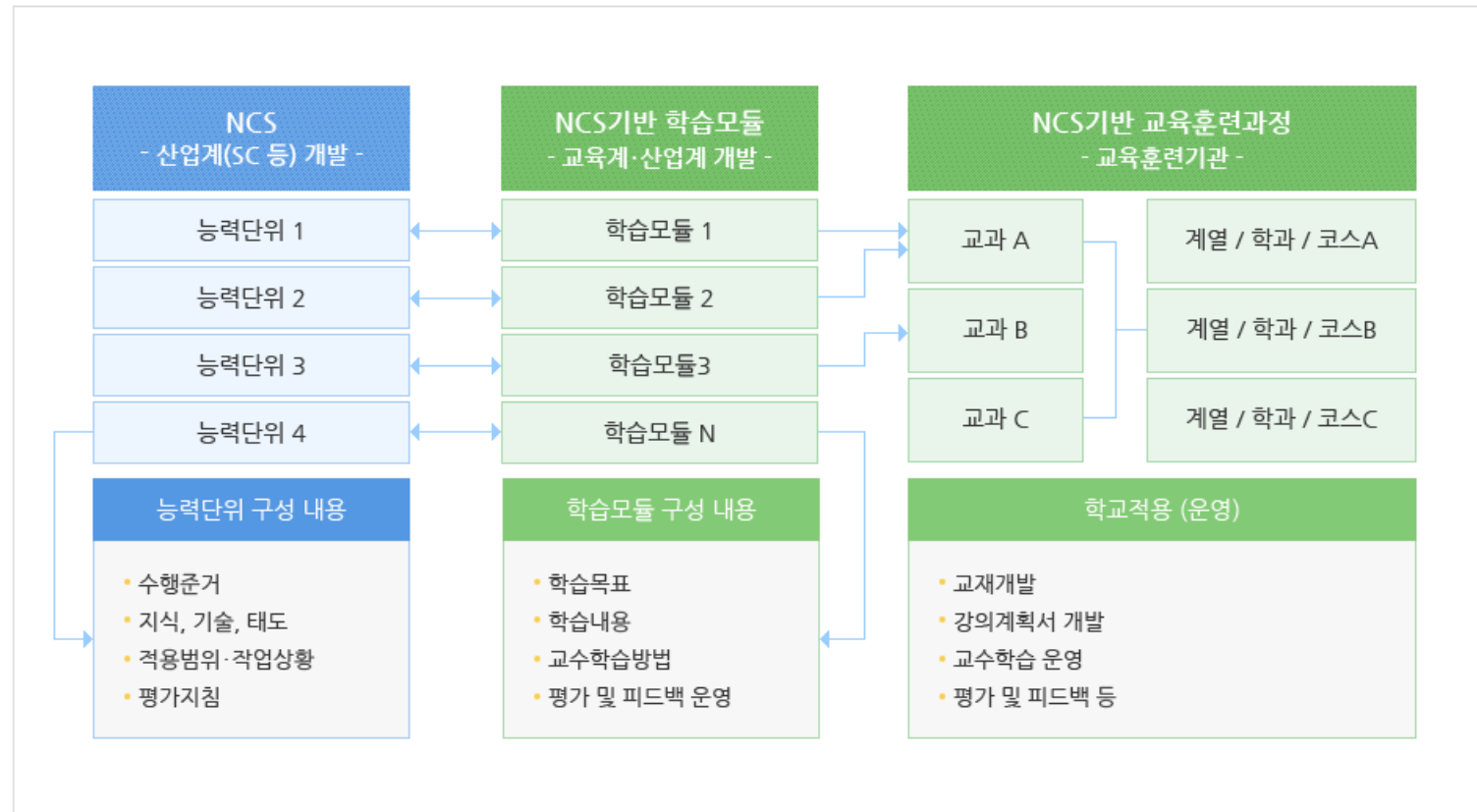
NCS 학습모듈이란?



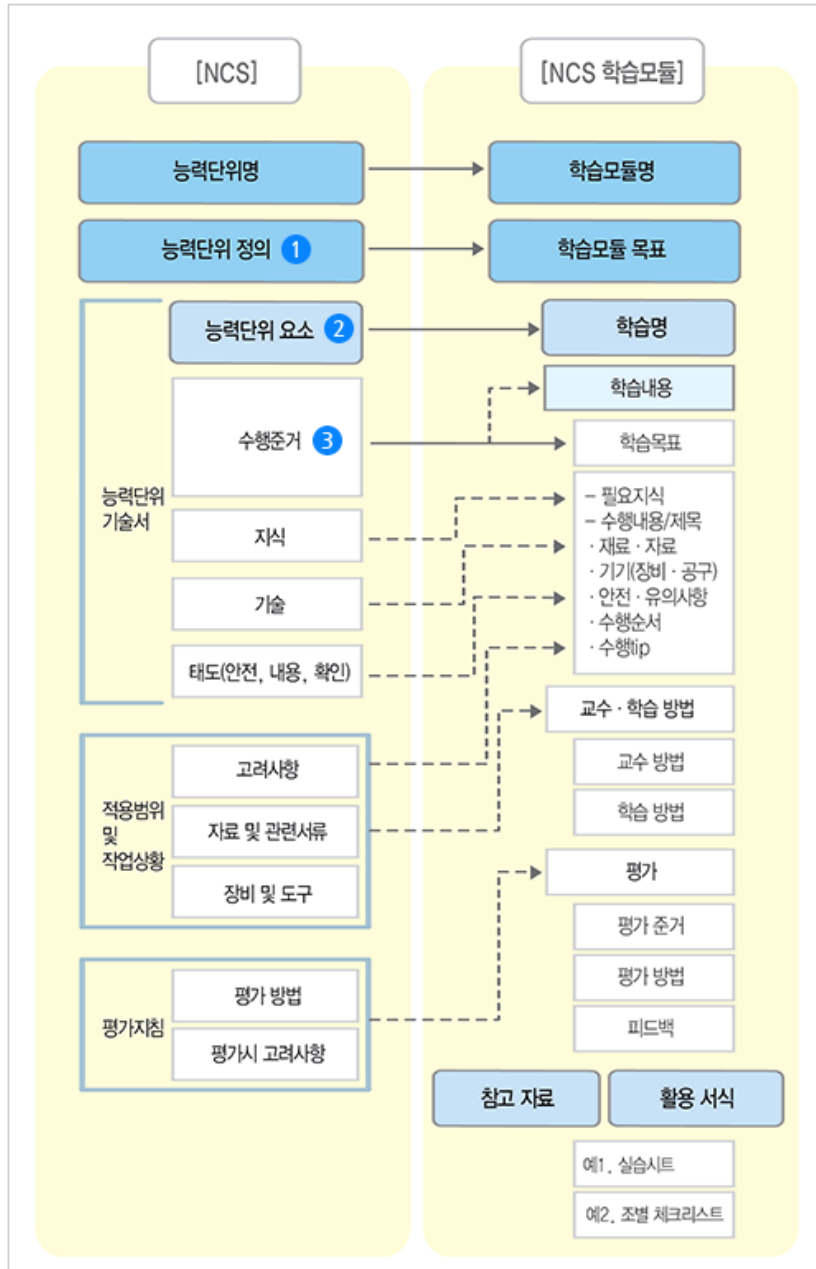
HOME / NCS란 / 학습모듈소개

NCS 학습모듈의 개념

국가직무능력표준(NCS, National Competency Standards)이 현장의 '직무 요구서'라고 한다면, NCS 학습모듈은 NCS의 능력단위를 교육훈련에서 학습할 수 있도록 구성한 '교수·학습 자료'입니다. NCS 학습모듈은 구체적 직무를 학습할 수 있도록 이론 및 실습과 관련된 내용을 상세하게 제시하고 있습니다.



NCS와 NCS 학습모듈의 연결체제



1 능력단위란

특정 직무에서 업무를 성공적으로 수행하기 위하여 요구되는 능력을 교육훈련 및 평가가 가능한 기능 단위로 개발한 것입니다.

2 능력단위요소란

해당 능력단위를 구성하는 중요한 범위안에서 수행하는 기능을 도출한 것입니다.

3 수행준거란

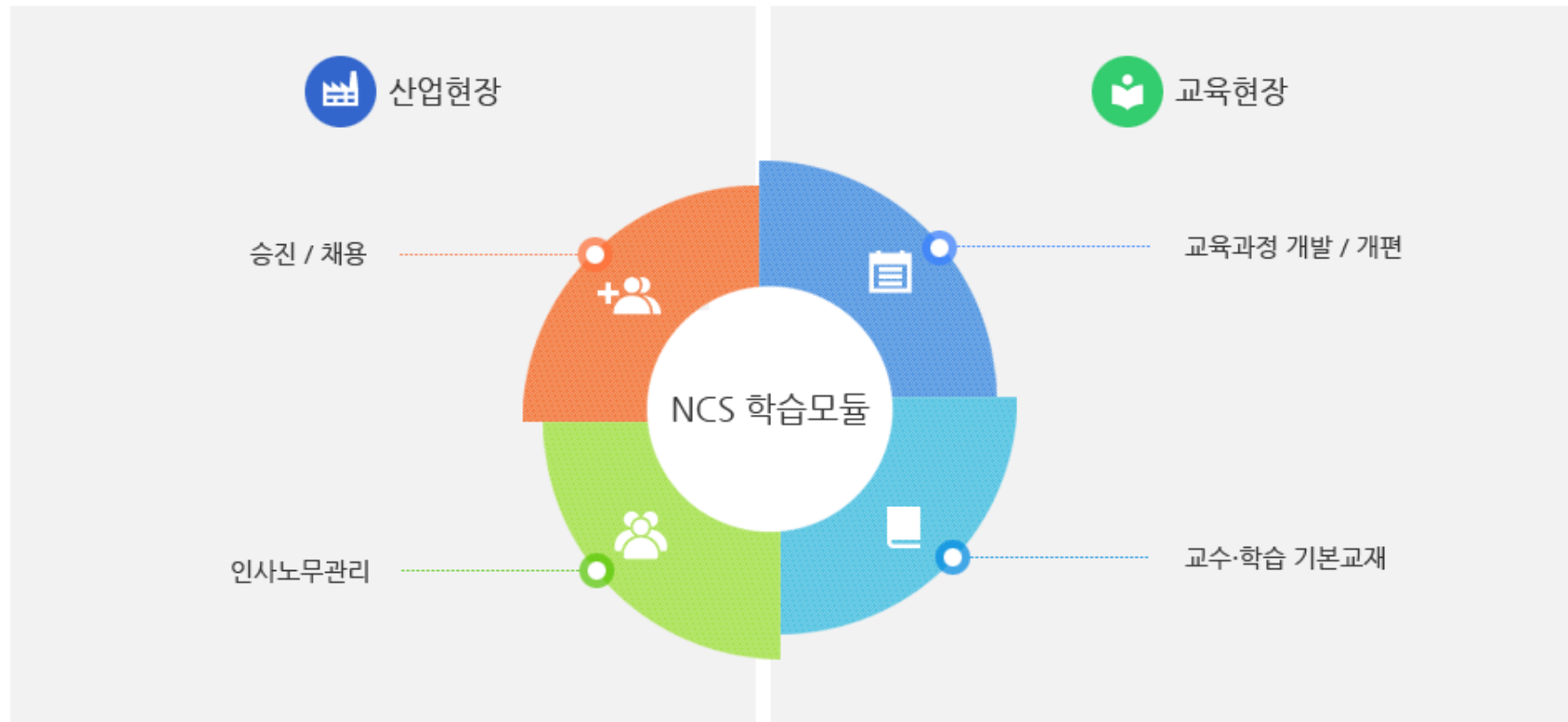
각 능력단위요소별로 능력의 성취여부를 판단하기 위해 개인들이 도달해야 하는 수행의 기준을 제시한 것입니다.

NCS 학습모듈의 활용



HOME / NCS란 / 학습모듈소개

산업현장과 교육현장에서의 연계 활용



하우스매니징

① 개발목적

- 근로자의 경력개발, 채용·승진 등 인사관리에 참고로 활용할 수 있도록 해당 국가직무능력표준을 활용한 경력개발경로 콘텐츠* 개발

* 경력개발경로 모형, 직무기술서, 채용·배치·승진 체크리스트, 자기진단도구

② 활용대상

활용콘텐츠 개발	활용대상
경력개발경로 모형	사업체, 근로자
직무기술서	사업체
채용·배치·승진 체크리스트	사업체
자기진단도구	근로자

하우스매니징

③ 활용방법

- NCS 활용패키지의 경력개발경로 내용은 다양한 기업, 현장의 공통적인 내용을 표준화한 것으로 개별 기업(관)에 맞게 변형하여 활용 필요
 - 제시된 경력개발경로 내용이 개별 기업(관)과 유사한 경우, 제시된 경력개발경로의 내용을 그대로 활용
 - 제시된 경력개발경로 내용이 개별 기업(관)과 상이한 경우, 개별 기업(관)의 특성에 맞게 경력개발경로의 내용을 변형하여 활용

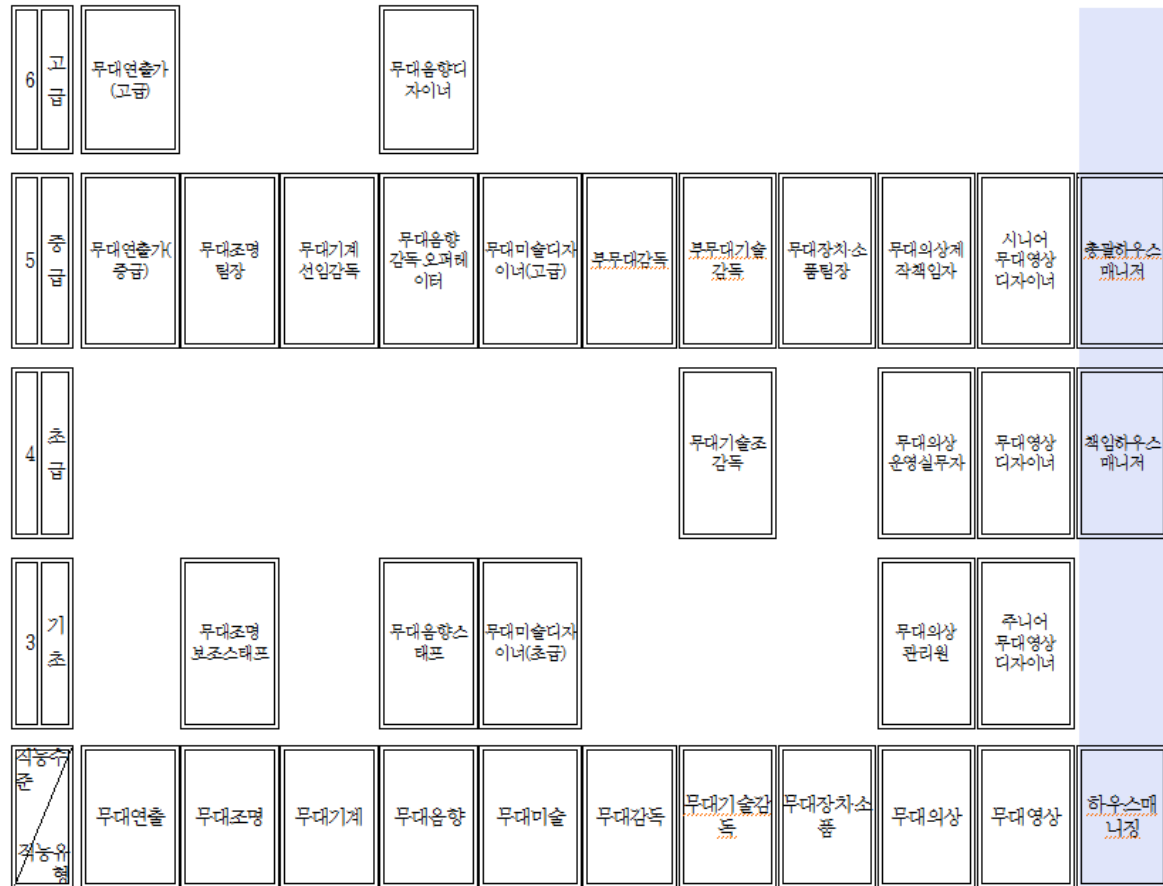
④ 기대효과



※ 기업체에서 국가직무능력표준 개발 및 개선에 대한 의견 제시 가능

하우스매니징

1-3 경력개발경로 (01.무대연출, 06.무대감독)



감사합니다.

2018 하우스매니저 직무향상 국가직무능력표준 (NCS) 워크샵

2018. 4. 9.

마포아트센터 윤지원

공연장 안전관리 01

하우스 공연진행 02

공연장 관객서비스 개발 03

공연장 매뉴얼관리 04

공연장 서비스 인력관리 05

지식

- 시설물의 안전관리에 관한 특별법, 공연법 등 안전관련 법률 및 규정
- 화재, 정전, 낙상 등 사고 사례에 대한 지식
- 화재, 정전, 대피 등 안전매뉴얼에 대한 지식
- 공연장 대피도에 대한 지식
- 좌석배치도 등 공연장의 구조
- 비상구, 유도등, 소화기, 소화전, 안전바 등 공연장 안전시설

공연장 안전관리

안전시설 점검하기

1.1 시설물의 안전관리에 관한 특별법, 공연법 등 안전관련 법률 및 규정에 따라 공연장 객관관련 시설을 점검할 수 있다.

1.2 각종 사고사례를 참고하여 사고에 대비할 수 있다.

1.3 각종 시설물의 설명서에 따라 정확한 작동상태를 확인할 수 있다.

기술

- 소화기 운용 능력
- 소화전 운용 능력
- 자동심장제세동기 운용 능력

태도

- 관객의 안전을 최우선시 하는 태도
- 관객 안전사고를 방지하기 위해 안전관련 시설을 세심하게 점검하는 태도
- 관객 안전사고를 방지하기 위해 경각심을 유지하는 태도

지식. 안전불감증

안전에 대해 무감각함

안전불감증이 생기는 이유

1. 사고가 잘 나지는 않더라도 사고가 날 경우 매우 크게 사고가 나는 영역 (철도, 항공, 운수)
2. 비용과 시간 절감의 욕구
3. 관리 감독의 부실
4. 잘못된 조직관계

예시

1. 화재 경보기가 울렸을 때 반응
2. 2015년 강화도 캠핑장 화재사건 : 방염처리를 하지 않은 텐트 사용
3. 가슴기 살균제 사망사건
4. 제천 스포츠 센터 화재사건

지식

- 객석 관련 시설에 대한 지식
- 로비 관련 시설에 대한 지식
- 객석 관련 불안요소 및 취약지점
- 로비 관련 불안요소 및 취약지점
- 다중이용시설 관련 안전 사고사례에 대한 지식

공연장 안전관리

사고발생요인 파악하기

- 2.1 화재, 정전, 낙상 등 사고사례를 바탕으로 사고를 파악할 수 있다.
- 2.2 시설 점검을 통해 불안요소 및 취약지점 개선을 관련부서에 요청할 수 있다.
- 2.3 공연 특성에 따라 사고 요인을 파악할 수 있다.
- 2.4 예측된 요인에 따라 대안을 관련부서에 요청할 수 있다.
- 2.5 공연 진행 중 세심한 관찰을 통해 문제 상황을 파악할 수 있다.

기술

- 타 공연장 사고사례 정보수집 능력
- 타 공연장 사고사례를 바탕으로 한 안전사고 대비 현장 적용 능력
- 객석 관련 불안요소 파악 능력
- 로비 관련 불안요소 파악 능력
- 다중이용시설 관련 사고사례 정보수집 능력

태도

- 관객의 안전을 최우선시 하는 태도
- 관객 안전사고를 방지하기 위해 불안요소를 세심하게 점검하는 태도
- 관객 안전사고를 방지하기 위해 취약지점을 세심하게 점검하는 태도
- 타 부서와 원활한 관계를 유지하기 위한 태도
- 공연 진행 중 문제 상황을 인식하기 위해 관찰하는 태도

지식. 제천 스포츠센터 화재사고

2017년 12월 21일 충북 제천에서 발생한 화재사고로 29명이 사망하고 37명이 부상을 당한 사건



지식. 제천 스포츠센터 화재사고

2017년 12월 21일 충북 제천에서 발생한 화재사고로 29명이 사망하고 37명이 부상을 당한 사건



문제점

1. 2층사우나 화재 경보기 미설치
2. 비상계단 물건 적재로 대피 불가
3. 굴뚝 역할을 한 엘리베이터
4. 드라이비트 건물 외장재 사용
5. 2층내 직원 배치 없음
 - 세신사 3명 중 2명은 해고상태, 나머지 1명은 먼저 탈출
 - 매점은 계약이 끝나 운영을 아예 하지 않음
 - 3층 남성 목욕탕의 경우 이발사가 대피안내를 함 (사망자 없음)

지식

- 건축법 시행령
- 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률
- 건축물의 피난·방화 구조 등에 기준의 관한 규칙에 관한 특별법
- 공연장 대피도에 대한 지식
- 좌석배치도 등 공연장의 구조

공연장 안전관리

관객 대피 동선 관리하기

3.1 건축법 시행령, 소방시설 설치·유지 및 안전관리에 관한 법률, 건축물의 피난·방화 구조 등에 기준의 관한 규칙에 따라 대피동선의 확보 요건을 파악할 수 있다.

3.2 공연장 구조에 따라 대피동선을 확보할 수 있다.

3.3 확보한 대피 동선에 따라 관객 대피 동선을 검토할 수 있다.

3.4 관객 대피 동선에 따라 포토존, 배너, 의자 등 설치물의 위치를 결정할 수 있다.

기술

- 공연관계자들에게 관객 안전조치를 할 수 있도록 설득할 수 있는 능력
- 평상 시 관객 이동 동선에 따른 공간 분석 능력
- 비상 시 관객 이동 동선에 따른 공간 분석 능력
- 공연장 구조를 분석할 수 있는 능력

태도

- 관객의 안전을 최우선시 하는 태도
- 관객 안전사고를 방지하기 위해 경각심을 유지하는 태도
- 대피 동선을 반드시 확보하려는 태도
- 관객 동선을 거시적으로 관찰하려는 태도

지식

- 화재, 정전, 대피 등 안전매뉴얼에 대한 지식
- 화재, 정전, 테러, 천재지변, 감염증, 응급환자 발생 등 위기상황에 대한 지식
- 공연장 대피도에 대한 지식
- 좌석배치도 등 공연장의 구조
- 비상연락망, 조직도 등 조직구성
- 소방서, 경찰서, 병원 등 외부 협력기관
- 응급환자 발생에 따른 심폐소생술 등 초기 응급처치에 대한 지식

공연장 안전관리

위기 상황 훈련하기

- 4.1 하우스 운영 계획에 따라 안전 훈련 계획을 수립할 수 있다.
- 4.2 안전매뉴얼에 따라 안전 이론 교육을 시행할 수 있다.
- 4.3 공연장에서 발생할 수 있는 위기상황 사례를 수집할 수 있다.
- 4.4 화재, 재난, 천재지변 등 사례별 상황에 맞는 위기대응 교육을 진행할 수 있다.
- 4.5 위기상황에 대처하기 위한 협력체계를 구축하여 훈련에 적용할 수 있다.
- 4.6 안전훈련 진행 결과에 따른 평가 기준을 수립할 수 있다.

기술

- 서비스인력을 지휘하고 관객을 통솔할 수 있는 능력
- 소화기, 소화전 등 안전장비 운용 능력
- 자동심장제세동기 등 응급장비 운용 능력
- 응급환자 발생에 따른 심폐소생술 등 초기 응급처치 능력
- 안전관리 지식을 정확히 전달할 수 있는 능력
- 소방서, 경찰서, 병원 등 외부 협력기관과 유기적으로 연계할 수 있는 능력

태도

- 위기상황 훈련을 적극적으로 운영하려는 태도
- 관객의 안전을 최우선시 하는 태도
- 안전훈련 계획을 반드시 이행하려는 태도
- 항상 안전매뉴얼을 숙지 하려는 태도
- 위기 대응 교육을 실전처럼 실시하려는 태도
- 사건 사례를 주의 깊게 살피고 정확히 수집하려는 태도

사례. 응급환자 발생시 중요한 것

1. 환자의 상태 파악 및 치료의 장소

- 2016년 10월 23일(일) 저녁 아트홀맥 2층에서 응급환자 발생
- 갑작스런 발작으로 몸을 떨던 중 의자에 머리를 짚은 직후 의식불명 및 호흡 곤란 상태
- 안내원과 주변 관객의 도움으로 객석 밖으로 이동, 공연은 정상 진행

2. 신속한 신고

- 이미 신고를 하고 있던 관객으로부터 휴대전화 인계 받아 상황설명 정확하게 진행

3. 주변의 안정

- 구급대원의 상담에 따라 주변의 상황을 먼저 진정
- 구급대원이 연결한 의사의 지시에 따라 상태를 확인하고 안정 조치를 취함 (전화 통화시 복명복창 중요)

4. 구급대 도착 포인트 확보

- 공연장 광장 너머 차량들이 다수 주차하고 있어 안내원에게 지시하여 차량을 빼 줄 것을 지시

5. 의료진 통행로 확보

- 로비 진입로 확보 지시
- 2층으로 올라오는 엘리베이터 확보 지시

지식

- 공연장 대피도에 대한 지식
- 좌석배치도 등 공연장의 구조
- 위기상황 발생 시 관객 행동 유형
- 응급환자 발생에 따른 심폐소생술에 대한 지식
- 응급환자 발생에 따른 초기 응급처치에 대한 지식
- 관객 보상 처리 등에 관한 지식

공연장 안전관리

위기 상황 대처하기

5.1 위기상황을 판단하여 공연 중단 또는 취소 여부를 협의 할 수 있다.

5.2 소방서, 경찰서 등 네트워크를 통해 현장에 맞게 조치할 수 있다.

5.3 위기상황 발생 시 피해를 최소화하기 위하여 서비스 인력을 효과적으로 운용할 수 있다.

5.4 관객의 응급처치가 필요할 경우, 응급처치를 실시할 수 있다.

5.5 고객 동요를 최소화하여 질서정연하게 관객 대피를 지시할 수 있다.

5.6 위기상황 종료 후 관객 보상 및 보험처리 등에 관하여 처리를 요청할 수 있다.

기술

- 화재, 정전, 테러 등 위기 상황 대처 능력
- 천재지변, 감염증 등 재난 상황 대처 능력
- 응급환자 발생 등 돌발 상황 대처 능력
- 응급환자 발생에 따른 심폐소생술 시행 능력
- 응급환자 발생에 따른 초기 응급처치 능력
- 서비스 인력을 지휘하고 관객을 통솔할 수 있는 능력

태도

- 위기상황에 당황하지 않고 침착하게 대처하는 태도
- 위기상황 발생 시 빠르게 대처하는 태도
- 관객의 안전을 최우선시 하는 태도
- 위기상황 발생 시 피해를 최소화하기 위한 태도
- 관객 보상에 대해 적극적으로 응대하려는 태도
- 서비스 인력을 효과적으로 운영하기 위해 사전에 준비하는 태도

지식. 긴급피난

여러 사람을 태운 배가 암초에 걸려 난파하게 되었다.
바다에 빠진 A는 난파선에서 흘러나온 판자를 붙잡고 겨우 바다 위에 떠 있을 수 있었다.
A가 붙잡은 판자는 한 사람을 겨우 지탱할 만한 부력을 지닌 것이었다.
이 때, 미처 붙잡을 만한 것을 찾지 못한 B가 A쪽으로 헤엄쳐 와 그가 의지하고 있던 판자를 붙잡았다.
두 사람까지 지탱할 만한 부력이 없던 판자는 이내 가라앉으려 했고,
이에 둘 다 빠져죽을 것을 염려한 A는 그 남자를 판자에서 밀어내고 말았다.

기원전 2세기 경 고대 그리스의 회의주의 철학자 카르네아데스가 한 사고실험. 긴급피난의 중요 예시

형법 제22조 긴급피난

- ① 자기 또는 타인의 법익에 대한 현재의 위난을 피하기 위한 행위는 상당한 이유가 있는 때에는 벌하지 아니한다.
- ② 위난을 피하지 못할 책임이 있는 자에 대하여는 전항의 규정을 적용하지 아니한다.

① 의 예시 : 광견병 개를 피하기 위해 남의 집을 무단으로 침입

② 위난을 피하지 못할 책임이 있는 자 : 침몰하는 배의 선장과 선원, 사고 현장의 소방수, 구조대원, 경찰관 등

지식. 중앙응급의료센터

주변의 병원, 응급실, 심장자동제세동기 등의 위치 등을 검색할 수 있다.

<http://www.e-gen.or.kr>

↑ NEMC E-Gen 중독정보 교육 응급의료정보제공 로그인 회원가입 고객센터 사이트맵 ENG 통합검색 Search

e-gen 생명을 위한 모든 사랑

응급실 병원·약국 자동심장충격기(AED) 응급처치방법 독극물 알람·소식 홍보자료

누구든! 언제든! 어디서든!
응급의료정보제공 서비스

응급실 찾기
주변에 위치한 응급실 정보를 알려드립니다.

지역 선택 또는 병원명으로 검색

병원·약국 찾기
주변에 위치한 병원·약국 정보를 알려드립니다.

민간구급차 검색
주변의 민간구급차 정보를 알려드립니다.

자동심장충격기
• 자동심장충격기 찾기
• 자동심장충격기 사용법
• 홍보 동영상
• 교육 동영상

공지사항 | **홍보게시물** | + More

- 2018년 3월 응급의료기관 및 응급의료 외의 의료기관... 2018-03-06
- 2018년 1월 응급의료기관 현황 2018-01-03
- 개인정보처리방침 개정 2017-12-08
- 2017년 12월 응급의료기관현황 2017-12-04
- 2017년 11월 응급의료기관현황 2017-11-03

독극물 정보
NEMC 인트라넷
홍보영상

실문조사
FAQ
↑ TOP

NEMC
응급의료
정보제공 앱
다운로드

손가락으로
보여주기

내 주변
정보

업무/직원안내
상담가능 시간
(월) 09:30 ~ 12:00
(수) 13:00 ~ 17:30

응급의료
모니터링

달빛
어린이병원

자동심장충격기
점검관리

병·의원, 약국
진료시간
수정

EGEN 응급처치방법

지식

- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성
- 관객안내원, 자원봉사자 등 서비스 인력의 역할

하우스 공연 진행

서비스 근무인력 배치하기

- 1.1 공연 일정에 따라 서비스 인력 운용 방안을 계획할 수 있다.
- 1.2 공연 및 관객 특성에 따라 서비스 인력을 조정할 수 있다.
- 1.3 서비스 인력의 숙련도에 따라 적절한 근무 위치를 조정할 수 있다.
- 1.4 서비스 인력의 배치 위치에 따라 해당 업무를 명확히 지시할 수 있다.

기술

- 서비스 인력에게 근무 위치별 역할에 따른 업무를 전달할 수 있는 능력
- 서비스 인력의 업무 숙련도를 파악할 수 있는 능력
- 객석, 로비 등 공간별 특성에 맞는 서비스 인력 배치 능력
- 장애인, 노약자, 단체관람객 등 특수한 상황에 대처하는 능력

태도

- 서비스 인력을 공정하게 배치할 수 있는 태도
- 서비스 인력이 업무를 잘 수행할 것이라고 생각하는 태도
- 서비스 인력의 숙련도를 파악하려는 태도
- 관객의 특성을 이해하려는 태도

지식

- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성
- 공연장 규모, 유형, 특성

하우스 공연 진행

공연 진행 관련 정보 전달하기

2.1 공연의 특성을 파악하여 서비스 인력에게 정확한 정보를 전달할 수 있다.

2.2 현장 상황에 따라 특이사항을 파악하여 전달할 수 있다.

2.3 파악된 정보를 활용하여 고객, 공연 등의 변수를 예측할 수 있다.

기술

- 서비스 인력에게 정확한 공연 진행 기본정보를 전달할 수 있는 능력
- 서비스 인력에게 현장 특이사항과 대처 방법을 전달할 수 있는 능력
- 공연 정보를 현장 상황에 맞게 적용할 수 있는 능력

태도

- 상황을 객관적으로 받아들이려고 하는 태도
- 공연의 특성을 적극적으로 파악하려는 태도
- 서비스 인력에게 정확한 정보를 전달하려는 태도

사례. 공연진행서

공연진행서

공 연 명	한효림 Han 댄스프로젝트 <터-무시무종 vol.2>
공연시간	12/3(일) 17:00
입장연령	만 7세 이상 입장 가
티켓가격	R석 30,000원 / S석 20,000원
티켓운영방식	인터파크 발권 티켓 사용 / 지정석 입장
예상인원	약 250여명
하우스오픈	30분전
러닝타임 (인터미션)	약 70분(쉬는 시간 없음)
인포데스크	특이사항 없음
사진촬영	통제를 기본 원칙으로 촬영 제재가 불가한 경우 주의 깊게 관찰
기념촬영 및 자체촬영	없음
자연관객입장 및 제자리 착석 여부	추가입장 가능 타이밍이 제한적임 현장 하우스매니저 판단에 따름 1. 출연자 객석 입장 직후부터 입장 통제 2. 악사들 무대 위로 모두 올라가면 1차 추가 입장 (이후 추가 입장은 모두 2층으로만 진행) 3. 프로젝터 영상 상영시 2차 추가 입장 4. 군무 시작시 조명 밝아지면 3차 추가 입장 (이후 추가 입장 타이밍은 하우스매니저가 공지)
특이사항	- 유료 예매로 오픈되어 있으나 사실상 무료 공연으로 진행 - 초대교환권은 무조건 매표소에서 좌석권으로 교환

지식

- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성
- 공연장 규모, 유형, 특성
- 정부의전편람(안전행정부) 등 의전에 관한 지식

하우스 공연 진행

특이사항 조율하기

3.1 공연에 따라 관람객 중 주요 귀빈을 파악하여 의전을 수행할 수 있다.

3.2 관객안전을 위하여 카메라 수량, 설치위치, 설치상태 등을 조정할 수 있다.

3.3 일기예보, 교통상황 등 외부환경에 따라 공연시작 시점을 조절할 수 있다.

3.4 공연 준비상황, 매표 상황 등 내부 환경에 따라 공연시작 시점을 조절할 수 있다.

기술

- 촬영, 매표상황 등 내부 특이사항에 대한 현장상황 대처 능력
- 일기예보, 교통상황 등 외부 특이사항에 대한 현장상황 대처 능력
- 공연관계자에게 원활한 공연 진행을 위해 공연시작 시점, 카메라 위치, 지연관객 입장시점, 입장연령제한 등 조율사항을 협상할 수 있는 능력
- 안내방법, 좌석배치, 의전동선, 의전순서 등 귀빈을 의전 할 수 있는 능력

태도

- 특정 공연관계자에게 편익 또는 불이익을 제공하지 않는 공정한 태도
- 촬영, 매표상황 등 내부 현장 상황에 유연하게 대응할 수 있는 태도
- 일기예보, 교통상황 등 외부 현장 상황에 신속하게 대응할 수 있는 태도
- 귀빈에 대하여 친절하고 예의바른 태도

지식

- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성
- 공연장 규모, 유형, 특성
- 입·퇴장 상황에 맞는 교육매뉴얼, 안전매뉴얼에 관한 지식

하우스 공연 진행

입퇴장 관리하기

4.1 무대감독, 기획자 등의 공연 관계자와 협의를 통하여 입장 시점을 결정할 수 있다.

4.2 리허설 점검사항에 따라 지연관객 입장 등 입장 시점을 조정할 수 있다.

4.3 서비스 인력을 통해 관객의 입·퇴장을 지시할 수 있다.

4.4 관람 에티켓에 따라 관객 입·퇴장을 조정 할 수 있다.

4.5 관객 안전을 위해 원활한 퇴장유도를 지시할 수 있다.

기술

- 지연관객 통제 시점 등 현장상황을 판단할 수 있는 능력
- 공연시작 시점 결정 등 현장상황을 판단할 수 있는 능력
- 입·퇴장 시점에 대해 서비스 인력을 통솔할 수 있는 능력
- 안전하고 신속한 입·퇴장을 위한 명확한 의사전달 능력
- 관람분위기를 심각하게 저해하는 관객의 입·퇴장을 통제할 수 있는 능력

태도

- 협의되어 결정된 입장시점을 지키기 위한 태도
- 관람분위기를 다소 저해하는 관객에게 친절하게 하려는 태도
- 관람분위기를 심각하게 저해하는 관객에게 단호하게 하려는 태도
- 입·퇴장 유도 시 관객 안전을 살피려는 태도
- 공연 관계자와 원활히 협력하려는 태도

지식

- 공연장 규모, 유형, 특성
- 좌석중복 등 매표관련 문제를 해결하기 위한 지식
- 시야 장애석 등 객석 관련 불만사항을 해결하기 위한 지식
- 유보석의 개념

하우스 공연 진행

유보석 관리하기

5.1 유보석의 개념을 이해하여 적합하게 운용할 수 있다.

5.2 각종 사고와 관객의 불만요소를 파악하여 유보석을 운용할 수 있다.

5.3 유보석 사용용도를 명확히 하여 기록할 수 있다.

5.4 공연장 규정에 따라 유보석을 사전에 확보할 수 있다.

기술

- 공연관계자 문제 해결 능력
- 관객 문제 해결 능력
- 유보석 사용여부를 판단할 수 있는 능력
- 유보석의 필요성을 설명할 수 있는 능력

태도

- 객관적 기준으로 유보석을 사용하는 태도
- 유보석 사용을 정확하게 보고할 수 있는 태도
- 공연에 따른 각종 사고와 관객 불만요소를 세심하게 파악하려는 태도
- 유보석의 중요성을 정확히 인식하려는 태도

지식

- 관람예절안내 매뉴얼에 관한 지식
- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성
- 카메라 등 촬영기기에 관한 특성에 대한 지식

하우스 공연 진행

관객예티켓 관리하기

6.1 공연별 관람제한연령 등을 확인하여 입장을 제한 할 수 있다.

6.2 공연 특성에 따라 각종 촬영을 제한 할 수 있다.

6.3 공연장 운영 기준에 따라 식음료 반입 등 제한사항을 결정 할 수 있다.

6.4 타 관객에게 피해를 주는 행위, 자리이동 등을 발견하여 조치할 수 있다.

6.5 공연 중단의 피해를 주는 행위 등 중대한 피해를 입히는 경우 퇴장 및 배상청구의 법적 조치를 취할 수 있다.

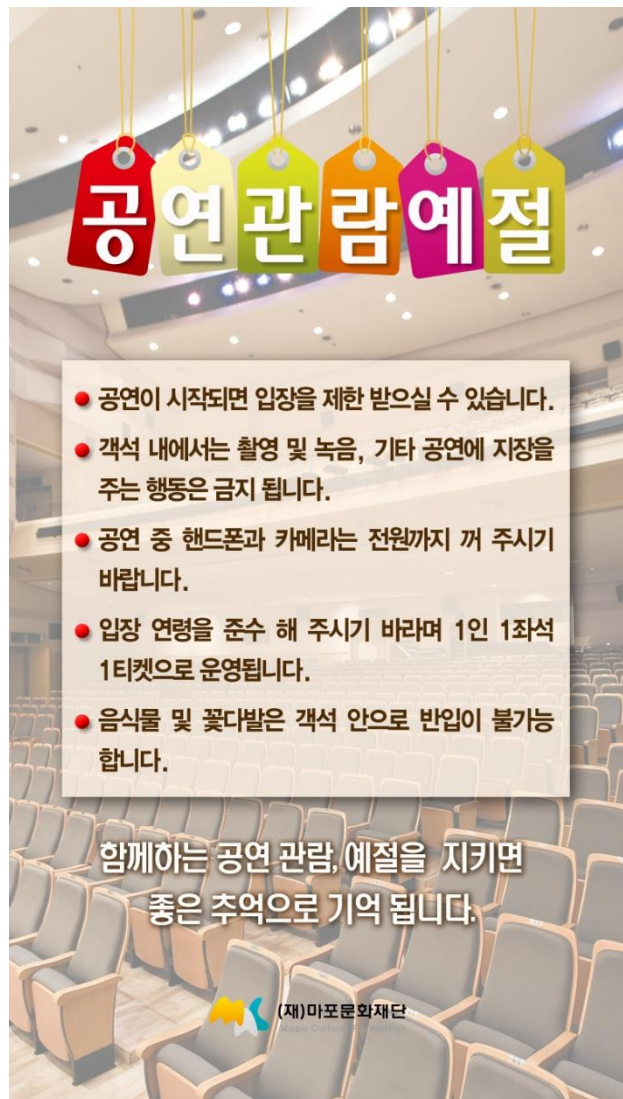
기술

- 타 관객에게 피해를 주는 행위, 자리이동 등 객석관련 예절을 설명하는 능력
- 자연관객 입장 등 공연진행 관련 관객 협조 사항을 설명하는 능력
- 음식물 반입, 사진 촬영 등 기본 관람예절을 설명하는 능력
- 관객에게 올바른 관람예절을 설득하는 능력
- 중대한 피해를 입히는 경우 퇴장 및 배상 청구에 관한 내용을 설명하는 능력

태도

- 관람문화를 개선하기 위해 노력하는 태도
- 관람제한 연령 아이에게 친절하게 응대하는 태도
- 관람 예절을 어긴 관객들에게 공정하게 응대하려는 태도
- 공연 중단의 피해를 주는 행위에 대해 단호하게 응대하려는 태도
- 관객의 관람행동을 세심하게 살피는 태도

예시. 관람 예절 작성하기



유러피언 재즈페스티벌 2013

<Trioism>

★ 공연 일시 : 2013. 9. 10(토) 오후 7시

★ 예상소요시간 : 4시간 30분 (인터미션 포함)

★ 인터미션 : 공연시작 부터 약 1시간 50분 후

※ 예상 소요시간 및 인터미션 시간은 연주자의 연주시간에 따라 다소 차이가 있을 수 있습니다.

▶ 공연장 입장 안내

1. 공연시작 20분 전부터 입장 가능하며, 공연 시작 후에는 입장이 제한될 수 있습니다. (입장 시간은 직전 리허설 상황에 따라 늦어질 수도 있습니다.)
2. 음료, 음식물, 꽃다발은 물품보관소에 맡기고 입장하시기 바랍니다.
3. 미취학 아동은 입장이 불가능합니다.
4. 입장 전 좌석배치도를 통해 지정좌석을 반드시 확인하고 입장하시기 바랍니다.

▶ 재입장 안내

1. 공연장 내 좌석 이동 및 공연장 밖으로의 출입을 삼가주시시오.
2. 늦으시거나 공연 중 밖으로 나오신 관객은 원칙적으로 재입장이 불가능합니다.
3. 재입장은 공연 중간 연주자의 준비시간 또는 쉬는 시간에만 가능합니다.
4. 공연중 입장하시는 관객분들은 공연장 안내직원의 안내에 따라주시기 바랍니다.

지식

- 고객설문 조사 수행을 위한 설문조사 방법
- 설문조사 항목 개발을 위한 고객 서비스에 대한 지식
- 고객의 개념 및 범주
- 설문지 구성 방식
- 설문지 조사 방법

공연장 관객 서비스 개발

고객 설문조사 하기

1.1 서비스 개선의 필요에 따라 설문조사를 계획할 수 있다.

1.2 사회조사방법론 기초이론에 따라 설문방법 및 내용을 개발할 수 있다.

1.3 설문조사 계획에 따라 설문조사를 현장에서 시행 할 수 있다.

1.4 설문결과에 따라 고객의 의견을 분석할 수 있다.

1.5 설문결과에 따라 개선점을 제시할 수 있다.

기술

- 설문조사서 작성을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 설문조사서 분석을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 설문조사 항목 개발 능력
- 설문조사 문제 도출 능력
- 설문조사 결과 분석 능력

태도

- 고객의 요구사항을 수렴할 수 있는 태도
- 설문결과에 따라 문제를 적극적으로 개선하려는 태도
- 도출된 설문 결과를 정확히 분석하려는 태도
- 설문 내용을 편견 없이 구성하려는 태도
- 설문조사를 적극적으로 시행하려는 태도



지식. 설문조사

적절한 질문 문항

- 필요한 질문들이 빠짐없이 포함되었으며, 무관한 질문은 배제되었는가
- 독립적이지 못한 질문이 포함되어 있는가 (유도신문)
- 적절한 척도를 사용하는가

잘못된 설문조사(예시)

- 선후관계 보정 없는 조사
 - 앞선 답변자들의 정보가 공개된 스티커 조사
- 

지식. 척도

리커트 척도 (총화평정 척도(summated rating scale))

- 주관성이 개입하나 이를 계량화해서 수치화할 수 있는 척도

1. 설문 조사 등에 사용되는 심리 검사 응답 척도의 하나. 기본적으로 5개의 문항으로 되어 있으며, 각종 조사에서 널리 사용
2. 문항 자체보다 문항에 대한 응답자의 태도와 인식에 대한 반응의 정도를 알아보기 위해 시행
3. 문항에 대한 응답자의 긍정과 부정의 정도에 따른 척도를 5단계의 등간격으로 나누어 구성
 - 홀수개 척도 : 무난한 답변만 유도될 가능성이 많음
 - 짝수개 척도 : 어떠한 입장 표명이든 가능함, 다만 강제 선택의 단점이 있음

성 역할 인식 : 5점 척도					
진술 문항	응답 범주				
	전혀 아니다		매우 그렇다		
1. 집안일을 하는 것은 여성의 의무이다.	1	2	3	4	5
2. 여성은 남성에게 순종적이어야 한다.	1	2	3	4	5
3. 남성은 외향적이고, 여성은 내향적이다.	1	2	3	4	5
4. 집안 대소사는 반드시 남성이 결정해야 한다.	1	2	3	4	5
5. 간호사는 여성이어야 하고, 법관은 남성이어야 한다.	1	2	3	4	5
6. 남성이 부엌에 들어가는 것은 부끄러운 일이다.	1	2	3	4	5
총점 :					

스타펠 척도 (Stapel scale)

- 태도의 방향과 그 강도를 측정하기 위한 척도

1. 특정 주제에 관련된 표현 세트를 개발하고 이에 양수값, 음수값을 부여함
2. 상반되는 이미지를 대비 시킬 수고스러움이 없음
3. 직관적 느낌이 부족하다는 단점이 있음

Q. 우리 군을 방문해 주셔서 대단히 감사합니다. 우리 군에서 머무시는 동안 느끼셨던 우리 군의 이미지를 이하에서 응답해 주십시오. 긍정적인 응답은 양수로, 부정적인 응답은 음수로 표기하시면 됩니다.

- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	뚜렷하고 넉넉한 인심	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4	+ 5
- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	다채로운 볼거리와 관광지	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4	+ 5
- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	합리적인 가격의 맛있는 식사	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4	+ 5
- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	역동적으로 발전하는 모습	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4	+ 5
- 5	- 4	- 3	- 2	- 1	외지인들을 위한 편리한 서비스	+ 1	+ 2	+ 3	+ 4	+ 5

의미 차별화 척도 (semantic differential scale)

- 어의 차이 척도

1. 상반되는 형용사 이미지를 배치해 그 사이 적절한 위치로 응답하게 하는 구조
2. 이해가 빠르고 신속한 피드백 가능. 브랜드 이미지 조사에 유용
3. 상반된 형용사의 적절한 조합을 찾는 일이 난해함

Q. ○○역 지하상가에 대한 귀하의 이미지나 느낌을 다음 진술 사이에서 골라 주시기 바랍니다.

불편하다		편리하다
비싸다		적절하다
어둡다		밝다
불결하다		청결하다
위험하다		안전하다
구시대적이다		현대적이다

마포아트센터 공연장 대관 만족도 조사

설명. 설문조사

마포아트센터를 이용해 주셔서 감사드립니다.
본 설문은 공연장 대관을 이용하시는 고객님들의 소중한 의견을 모아 보다 나은 서비스를
제공해 드리고자 진행하는 설문조사입니다. 바쁘시더라도 설문에 응답해주시기 바랍니다.

1. 대관 진행시 담당자의 규정 및 유의사항(대관료 납부 절차, 부대시설)에 대한 설명은 충실했습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
2. 공연준비 및 진행과정에서 공연장 스태프들과 직원들은 정확하고 적절한 정보로 응대하였습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
3. 사용자를 위한 공연장의 안전사고 예방 조치는 적절히 안내 되었습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
4. 공연 준비를 위한 무대, 기술 장비 및 부대시설 등은 사전에 신청한 대로 잘 준비되었습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
5. 티켓 발권 및 운영은 원활하게 잘 진행되었습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족 ⑥ 발권시스템 사용 안함
6. 공연 준비 과정에서 필요한 업무 지원은 사전에 합의한 대로 적절하게 진행되었습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
7. 관객 입장 시작부터 공연 종료까지 객석 및 무대 진행은 원활하게 이루어 졌습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
8. 대관료 및 부대설비 사용내역은 안내받은 규정대로 정확하게 산정되었습니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
9. 오늘 이용하신 대관은 어느 정도 만족하십니까?
① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족
10. 고객님께서도 다음에도 마포아트센터 공연장 대관을 하시겠습니까?
① 꼭! 이용하겠다 ② 가능한 이용할 것이다. ③ 보통
④ 이용하지 않을 것이다 ⑤ 절대 이용하지 않겠다
11. 그 외 마포아트센터 공연장 대관 관련 제안하실 내용이나 개선할 사항이 있습니까?(서술형)
()

♣ 설문에 응대하여 주셔서 감사드립니다.

지식

- 공연장 관객 서비스에 대한 지식
- 공연장 규모, 유형, 특성
- 서비스의 개념
- 공연장 예산

공연장 관객 서비스 개발

서비스 계획 수립하기

2.1 공연장 규정에 따라 제공해야 할 필수적인 서비스 요소를 계획 할 수 있다.

2.2 공연장 운영공간에 따라 제공가능 한 서비스를 파악할 수 있다.

2.3 예산에 따라 활용가능 한 필요한 서비스를 기획 할 수 있다.

2.4 공연장 운영목표에 따라 서비스 계획을 수립할 수 있다.

기술

- 관객 서비스 계획을 구체화하기 위한 문서작성 능력
- 서비스 기획안을 추진할 수 있는 능력
- 서비스 예산, 가용자원에 따른 실현 가능성을 판단할 수 있는 능력
- 서비스 가용자원을 파악할 수 있는 능력

태도

- 관객의 입장에서 더 나은 서비스를 제공하고자 하는 태도
- 공연장 규정 범위 내에 계획을 수립하려는 태도
- 공연장별 맞춤형 서비스를 제공하려는 태도
- 공연장 운용 목표에 부합하려는 태도

지식

- 공연장 관객, 고객의 소리로 파악된 고객 만족에 관한 지식
- 공연관계자의 설문조사로 파악된 고객 만족에 관한 지식
- 서비스 최신경향

공연장 관객 서비스 개발

고객 편의 관련 제안하기

3.1 서비스 최신동향에 따라 공연장 편의시설을 제안할 수 있다.

3.2 고객의 요구에 따라 편의 관련 사항을 개선할 수 있다.

3.3 장애인, 노약자 등 취약계층의 공연장 이용을 위하여 적절한 서비스를 제공할 수 있다.

기술

- 고객의 소리를 토대로 고객의 만족도를 파악할 수 있는 능력
- 고객의 만족을 위해 서비스 개선을 추진할 수 있는 능력
- 서비스 개선을 위해 최신경향에 맞게 적용할 수 있는 능력

태도

- 고객의 입장에서 생각하려는 태도
- 공연관계자의 입장에서 생각하려는 태도
- 취약계층의 입장에서 생각하려는 태도

지식

- 공연장 규모, 유형, 특성
- 공연장의 예산, 조직구조에 대한 지식

공연장 관객 서비스 개발

하우스 운영계획 수립하기

4.1 공연장 규정에 따라 필요한 하우스 운영 업무를 계획 할 수 있다.

4.2 공연장 예산에 따라 하우스 운영 예산계획을 수립할 수 있다.

기술

- 운영계획 수립을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 운영계획서에 따른 업무 추진 능력
- 당해 예산배정에 따른 업무범위 예측 능력
- 우선순위에 따른 업무 수행 능력

태도

- 업무 범위에 대해 명확히 이해하려는 태도
- 예산에 대해 정확히 이해하려는 태도

지식

- 안전매뉴얼에 제시된 안전 관련 법규
- 공연장 로비 안전시설에 관한 지식
- 공연장 객석 안전시설에 관한 지식
- 비상연락망, 조직도 등 조직구성

공연장 매뉴얼 관리

안전 매뉴얼 작성하기

- 1.1 공연법에 따라 공연장 시설에 맞는 서비스 인력 안전매뉴얼을 구성할 수 있다.
- 1.2 문서작성능력을 활용하여 체계적인 매뉴얼을 제작할 수 있다.
- 1.3 비상 시 근무자들의 역할 분담을 체계적으로 조직할 수 있다.
- 1.4 안전매뉴얼 작성을 위한 다양한 안전사고 사례를 수집할 수 있다.

기술

- 안전매뉴얼 작성을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 매뉴얼 작성을 위한 문서 구성 능력
- 필요에 따른 정확한 정보를 선별할 수 있는 능력
- 조직을 이해하고 효과적으로 매뉴얼을 작성하는 능력

태도

- 실현가능한 매뉴얼을 작성하기 위한 태도
- 매뉴얼을 알기 쉽게 구체적으로 작성하려는 태도
- 안전사고 사례를 매뉴얼에 적극적으로 반영하려는 태도
- 관련 법규를 매뉴얼에 적극적으로 반영하려는 태도

지식. 공연법 11조 및 시행령 9조

공연법 제11조(재해예방조치)

- ① 공연장운영자는 화재나 그 밖의 재해를 예방하기 위하여 그 공연장 종업원의 임무·배치 등 재해대처계획을 수립하여 매년 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 이 경우 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 신고받은 재해대처계획을 관할 소방서장에게 통보하여야 한다.
- ② 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따른 신고를 받은 경우에 필요하다고 인정되는 때에는 해당 재해대처계획에 대하여 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 공연장운영자는 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.
- ③ 공연장 외의 장소에서 대통령령으로 정하는 규모의 관람자가 있을 것으로 예상되는 공연을 하려는 자의 재해예방조치에 관하여는 제1항을 준용한다.
- ④ 제1항 및 제3항에 따른 재해대처계획에는 [제11조의2](#) 부터 [제11조의4까지](#)에 해당하는 안전관리비, 안전관리조직, 안전교육에 관한 사항이 포함되어야 한다.
- ⑤ 그 밖에 공연장의 재해예방조치에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제9조(재해대처계획의 신고 등) 자료

- ① [법 제11조제1항](#)에 따른 재해대처계획에는 다음 각 호의 사항이 모두 포함되어야 한다.

1. 공연장 시설 등을 관리하는 자의 임무 및 관리 조직에 관한 사항

2. 비상시에 하여야 할 조치 및 연락처에 관한 사항

3. 화재예방 및 인명피해 방지조치에 관한 사항

4. [법 제11조의2](#) 부터 [제11조의4까지](#)의 규정에 해당하는 안전관리비, 안전관리조직 및 안전교육에 관한 사항

- ② 법 제9조제1항에 따른 공연장운영자(이하 "공연장운영자"라 한다)는 법 제11조제1항에 따라 다음 연도의 재해대처계획을 수립하여 매년 12월 31일까지 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 하며, 신고한 재해대처계획을 변경하려는 경우에는 그 계획을 적용하기 전에 변경신고를 하여야 한다. 다만, 공연장운영자가 법 제9조제1항에 따라 공연장을 등록하는 경우에는 공연장 등록 신청과 함께 해당 연도의 재해대처계획을 신고하여야 한다

- ③ 공연장 외의 시설이나 장소에서 1천명 이상의 관람이 예상되는 공연을 하려는 자는 [법 제11조제3항](#)에 따라 해당 시설이나 장소 운영자와 공동으로 공연 개시 7일 전까지 제1항 각 호의 사항과 안전관리인력의 확보·배치계획 및 공연계획서가 포함된 재해대처계획을 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수 또는 구청장에게 신고하여야 하며, 신고한 사항을 변경하려는 경우에는 해당 공연 3일 전까지 변경신고를 하여야 한다.

지식

- 공연장 관객 서비스에 대한 지식
- 공연 구성요소로서의 관객의 역할 및 중요성에 대한 지식
- 공연장을 방문하는 공연관계자 등 내부 고객 심리
- 공연장을 방문하는 관객 등 외부 고객 심리
- 장애인, 어린이, 노약자, 외국인 등 관객 유형별 특성

공연장 매뉴얼 관리

서비스 매뉴얼 작성하기

2.1 공연장 운영 규정에 따라 서비스 매뉴얼을 구성할 수 있다.

2.2 문서작성능력을 활용하여 체계적인 매뉴얼을 제작할 수 있다.

2.3 서비스 인력의 역할 분담을 체계적으로 구성할 수 있다.

2.4 서비스 매뉴얼 작성을 위한 다양한 서비스 사례를 수집할 수 있다.

2.5 일반적인 서비스를 적용하여 공연장에 적합하게 재구성할 수 있다.

기술

- 서비스 매뉴얼 작성을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 매뉴얼 작성을 위한 문서 구성 능력
- 필요에 따른 정확한 정보를 선별할 수 있는 능력
- 다양한 서비스 사례를 수집할 수 있는 능력
- 공연장에 맞게 서비스 매뉴얼을 재구성 할 수 있는 능력

태도

- 실현가능한 매뉴얼을 작성하기 위한 태도
- 매뉴얼을 알기 쉽게 구체적으로 작성하려는 태도
- 일반적인 서비스를 적용하여 적합하게 구성하려는 태도
- 서비스 사례를 매뉴얼에 적극적으로 반영하려는 태도
- 공연장 운영규정을 매뉴얼에 적극적으로 반영하려는 태도

지식

- 공연장 조직구성에 따른 분야별 업무 및 역할
- 공연장 규모, 유형, 특성
- 장애인, 어린이, 노약자, 외국인 등 관객 유형별 특성
- 관객안내원, 자원봉사자 등 서비스 인력에 대한 지식

공연장 매뉴얼 관리

교육 매뉴얼 작성하기

3.1 공연장 운영 규정에 따라 복장, 용모, 근무수칙, 인사관련 등 서비스 인력에 대한 교육 매뉴얼을 구성할 수 있다.

3.2 문서작성능력을 활용하여 체계적인 매뉴얼을 제작할 수 있다.

3.3 서비스 인력의 역할 분담을 체계적으로 구성할 수 있다.

3.4 교육 매뉴얼 작성을 위한 다양한 타 공연장 사례를 수집할 수 있다.

기술

- 교육 매뉴얼 작성을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 매뉴얼 작성을 위한 문서 구성 능력
- 필요에 따른 정확한 정보를 선별할 수 있는 능력
- 타 공연장 사례를 수집할 수 있는 능력

태도

- 실현가능한 매뉴얼을 작성하기 위한 태도
- 매뉴얼을 알기 쉽게 구체적으로 작성하려는 태도
- 공연장 운영 규정에 준하는 매뉴얼을 작성하려는 태도
- 효과적인 교육을 위해 지속적으로 보완 및 수정하려는 태도

지식

- 음식물 반입금지, 휴대폰 사용금지, 촬영 및 녹음 금지 등 관람예절
- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성

공연장 매뉴얼 관리

관람예절 안내 매뉴얼 작성하기

4.1 공연 특성에 따라 관람예절 안내문을 구성할 수 있다.

4.2 문서작성능력을 활용하여 전달력 있는 안내문을 제작할 수 있다.

4.3 관람예절을 지키지 않는 관객들의 사례를 수집할 수 있다.

기술

- 관람예절 안내문 작성을 위한 컴퓨터 프로그램 활용 능력
- 안내문 작성을 위한 문서 구성 능력
- 관람 예절에 관한 사례 수집 능력

태도

- 안내문을 알기 쉽게 구체적으로 작성하려는 태도
- 관람문화 개선을 하기 위해 노력하는 태도
- 관객의 호응을 유도하기 안내문을 구성하려는 태도

지식

- 근로기준법
- 고용노동부 개인정보보호지침
- 공연장별 채용인력의 직무
- 인력채용 정보 및 계획

공연장 서비스 인력관리

인력 채용 하기

1.1 근로기준법, 고용노동부 개인정보 보호지침에 따라 근로시간, 급여 등 채용조건을 포함한 계획을 수립할 수 있다.

1.2 채용기준에 따라 서류를 심사하여 기준에 맞는 인재를 선별 할 수 있다.

1.3 면접기준에 따라 평가표를 작성하여 면접을 실시할 수 있다.

1.4 인력채용계획에 따라 선발된 인력에 관한 근로 계약서를 작성할 수 있다.

기술

- 공연장에 적합한 인재를 선별할 수 있는 능력
- 서비스 인력에게 적절하게 질문할 수 있는 능력
- 서비스 인력에게 적절하게 평가할 수 있는 능력
- 면접평가표를 작성할 수 있는 능력

태도

- 공정하게 평가하려는 태도
- 공연장 직무에 맞게 채용하려는 태도
- 공연장 적정인력 수를 유지하려는 태도
- 인력채용 계획에 맞게 실행하려는 태도

지식. 안내원 채용부터 퇴직까지

1. 안내원 채용

- 채용공고, 이력서 구성여건, 서류심사, 면접

2. 근로계약

- 근로계약서 작성 및 구성요건
- 휴일근로, 근로계약기간, 기타 행정처리

3. 복무관리

- 근무 신청 및 배정
- 근무 시간 산정 및 관련 문제점
- 지각, 결근 등에 관한 근로 감독

4. 급여 산정 및 지급

- 기본시급 및 법정 근로수당
- 주휴수당
- 4대보험 관리

5. 교육 및 복지

6. 퇴직 및 사후 관리

- 근로 종료 및 해고, 자동 소멸
- 해고 절차 및 퇴직에 대한 처리
- 퇴직금, 사후처리

지식

- 공연장 서비스에 대한 지식
- 연극, 뮤지컬, 아동극 등 극예술 장르별 공연 특성
- 무용, 발레 등 행위예술 장르별 공연 특성
- 클래식, 콘서트, 국악 등 음악 장르별 공연 특성

공연장 서비스 인력관리

교육 하기

2.1 하우스 운영계획에 따라 교육 계획을 수립할 수 있다.

2.2 교육 계획에 따라 교육을 실시 할 수 있다.

2.3 교육매뉴얼에 따라 강의할 수 있다.

2.4 교육 내용에 따라 현장 업무수행능력을 평가 할 수 있다.

기술

- 공연장 고객 서비스를 위한 교육 능력
- 효과적인 교육을 위한 전달 능력
- 현장 업무수행능력을 평가할 수 있는 능력
- 대상자 수준에 따른 교육을 할 수 있는 능력

태도

- 교육생의 학습 능력에 좌우되지 않고 열정적으로 교육하는 태도
- 교육생을 차별하지 않고 수준에 맞는 교육을 제공하려는 태도
- 현장 업무수행능력을 공정하게 평가하려는 태도
- 교육 효과성을 높이려는 태도

지식

- 근로기준법
- 객안내원 등 상시 서비스 인력에 대한 지식
- 자원봉사자 등 임시 서비스 인력에 대한 지식
- 근무일정을 관리할 수 있는 문서작성 프로그램 관한 지식

공연장 서비스 인력관리

근무 일정 관리하기

3.1 예산에 따라 서비스 인력의 근무일정을 계획할 수 있다.

3.2 근로기준법에 따라 서비스 인력의 근무시간을 조정할 수 있다.

3.3 근무수칙에 따라 서비스 인력의 출결 관리를 할 수 있다.

3.4 스프레드 시트의 기능을 활용하여 근무일정표를 작성할 수 있다.

기술

- 예산에 따라 서비스 인력을 구성할 수 있는 능력
- 개인의 특성과 업무숙련도에 따라 서비스 인력을 계획할 수 있는 능력
- 근무일정을 관리할 수 있는 문서작성 프로그램 운용 능력
- 서비스 인력 근무시간 조정 능력

태도

- 서비스 인력을 공정하게 운영하는 태도
- 예산에 따라 서비스 인력을 배치하려는 태도
- 근무수칙에 따라 서비스 인력을 배치하려는 태도
- 근로기준법에 따라 근무시간을 조정하려는 태도

지식

- 서비스 매뉴얼에 따른 근무수칙
- 고객 서비스에 적합한 복장·용모에 대한 지식
- 공연장별 서비스 인력 평가기준

공연장 서비스 인력관리

복장·용모 관리하기

- 4.1 공연장별 근무수칙에 따라 서비스 인력의 복장, 용모 기준을 수립할 수 있다.
- 4.2 공연장별 근무수칙의 복장, 용모 기준에 따라 서비스 인력을 평가할 수 있다.
- 4.3 평가기준에 따라 서비스 인력에게 환류 할 수 있다.

기술

- 서비스 인력에게 적합한 복장·용모를 갖추도록 설득하는 능력
- 공연장별 근무수칙에 따라 서비스 인력을 평가할 수 있는 능력
- 공연장별 복장·용모 기준을 수립할 수 있는 능력

태도

- 모범을 보이기 위해 솔선수범을 하려는 태도
- 서비스 인력을 공정하게 관리하는 태도
- 서비스 인력에게 세심하게 설명하려는 태도

머니투데이 2017. 5. 30

'치마는 무릎까지'...여직원한테만 과도한 '용모·복장' 규제 논란

'내부 지침'을 앞세운 일부 기업들이 여직원들의 용모·복장을 과도하게 규제해 논란이 일고 있다. 지난 28일 JTBC의 보도에 따르면 국내의 한 시중 은행이 '치마 길이', '구두 모양' 등을 구체적으로 명시한 '용모 복장 매뉴얼'을 사용하고 있는 것으로 알려졌다.

해당 매뉴얼에는 업무시간이 아닌 직원들의 출퇴근 시 복장도 규제 대상에 포함돼 있다. 특히 매뉴얼 7장 가운데 6장이 여직원 관련 내용이어서 '성차별'이라는 지적도 나온다. 해당 은행 직원 A씨는 "유니폼으로 갈아입기 전에 반바지를 입었다고 임원의 지적을 받았다"며 "상식적으로 납득이 안 가는 부분이 많다"고 토로했다.

다른 한 공기업에서는 여직원에게 한해서만 안경 착용을 금지하고 있다. 해당 기업에 재직 중인 B씨는 "렌즈가 깨지며 눈이 다 손상돼 안경을 쓰고 (일을) 하겠다고 하니 안 된다고 했다"고 한탄했다. 또 국내 한 대형병원에서도 여직원들에게 화장을 강요하는 등 시대착오적인 '복장 규제'와 '성차별'이 여전히 많은 기업에서 공공연하게 벌어지는 것으로 드러났다.

그러나 해당 기업들은 "고객 서비스 차원에서 진행하는 내부 가이드라인"이라며 성차별 논란을 일축했다.

이에 대해 이나영 중앙대 사회학과 교수는 "복장 규정 자체가 낡은 사고"라며 "남녀가 동등한 근로자라는 고민 없이 성차별적 요소를 담은 규정은 문제"라고 지적했다. 이어 "근무 평가의 근거로 작용할 수 있는 외적 지침을 내리기보다 서비스에서 상대방을 진정성 있게 대하는 태도 등을 강조하는 것이 바람직하다"고 조언했다.

한편 지난 2013년 국가인권위원회는 아시아나항공이 여성 승무원들의 바지 착용을 금지한 것을 바로잡으라는 권고 조치를 내린 바 있다.

황기현 기자 kihyun@insight.co.kr

지식

- 근로복지기본법
- 공연장 조직 및 예산
- 최신경향에 맞는 근로복지 정책

공연장 서비스 인력관리

복리 후생 관리하기

5.1 근로복지기본법에 따라 서비스 인력의 근무환경을 조성할 수 있다.

5.2 조직 및 예산에 따라 인력의 근무조건을 조절할 수 있다.

5.3 근로복지기본법에 따라 서비스 인력의 복지환경을 개선할 수 있다.

기술

- 서비스 인력에게 동기를 부여하고 이끌어 갈 수 있는 능력
- 서비스 인력의 복지, 근무환경 등을 개선하기 위해 담당부서와 협의하는 능력
- 예산에 따라 서비스 인력의 근무조건을 개선할 수 있는 능력

태도

- 서비스 인력을 배려하는 태도
- 근로복지기본법에 따라 근무환경을 조성하려고 하는 태도
- 근무환경 개선에 대한 제안을 적극적으로 수용하려는 태도

지식. 산업안전보건법

개요

산업안전·보건에 관한 기준을 확립하고 그 책임의 소재를 명확하게 하여 **산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 하는 법률**. 이 법에서 말하는 산업재해란 근로자가 업무에 관계되는 건설물·설비·원재료·가스·증기·분진 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말한다. 이 법은 총칙과 안전 보건 관리체제, 안전보건관리규정, 유해·위험 예방조치, 근로자의 보건관리, 감독과 명령, 산업안전지도사 및 산업보건지도사, 보칙 등으로 구성되어 있다.

적용 범위

이 법은 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 유해·위험의 정도, 사업의 종류·규모 및 사업의 소재지 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에는 이 법의 전부 또는 일부를 적용하지 않는다. 여기에 해당하는 사업은 <광산안전법>, <원자력안전법>, <항공법>, <선박안전법> 적용 사업으로 시행령에 규정한 사업과 소프트웨어 개발 공급업, 컴퓨터 프로그래밍과 시스템 관리업, 정보서비스업, 금융 및 보험업, **전문 서비스업**, 건축기술 엔지니어링 및 과학기술 서비스업, 사업지원 서비스업, 사회복지 서비스업, 그리고 상시 근로자 50명 미만을 사용하는 농업, 어업, 환경정화업, 소매업, 영화 제작 배급업, 녹음 시설운영업, 방송업, **예술 스포츠 서비스업** 등이다. 그밖에 사무직 종사자로 된 사업장, 공공행정과 교육서비스, 외국기관, 상시근로자 5명 미만 사업장도 제외된다.

사업주의 책무

사업주는 이 법과 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜야 하며, **근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선해야 하고, 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 근로자에게 제공해야 한다**. 기계·기구와 그 밖의 설비를 설계·제조 또는 수입하거나, 원재료 등을 제조·수입하는 사업주, 건설물을 설계·건설하는 사업주는 설계·제조·수입 또는 건설을 할 때 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 기준을 지켜야 하고, 그 물건을 사용함으로써 인하여 발생하는 산업재해를 방지하기 위해 필요한 조치를 해야 한다.

근로자의 책무

근로자는 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 기준 등 산업재해 예방에 필요한 사항을 지켜야 하며, 사업주 또는 근로감독관, 공단 등 관계자가 실시하는 산업재해 방지에 관한 조치에 따라야 한다.

(출처 : 다음백과)

머니투데이 2018. 3. 30

감정노동자 눈물 막는다..산업안전보건법 국회 통과

30일 국회 본회의, '산업안전보건법 개정안' 가결

고객의 폭언 등으로 스트레스를 받는 감정노동자들의 건강을 지킬 사업주의 조치가 의무화된다.

국회는 30일 본회의를 열고 이같은 내용이 담긴 산업안전보건법 개정안을 통과시켰다.

해당 개정안은 고객의 폭언 등으로 발생하는 고객응대근로자(이하 감정노동자)의 '건강장해'를 예방하기 위한 사업주의 조치를 의무화했다.

최근 업무수행 과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현하는 감정노동이 늘어나는 추세다. 이로 인해 정신적 스트레스 등 피해를 겪는 감정노동자들이 증가하면서 산업안전보건법 개정안이 제안됐다.

이 개정안은 감정노동자에게 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정한 필요 조치도 의무화했다. 사업주가 해당 조치를 내리지 않을 경우 1000만원 이하의 과태료가 부과된다.

감정노동자가 사업주에게 직접 보호 조치를 요구할 수 있는 규정도 마련됐다. 노동자의 요구를 이유로 사업자가 그 노동자를 해고하거나 불리한 처우를 할 수 없는 보호 규정도 더해졌다. 만약 사업주가 이를 위반할 경우 1년 이하의 징역 또는 1000만원 이하의 벌금에 처하도록 했다.

한편, 산업안전보건법 개정안은 한정애·김삼화·임이자·이정미 의원 등이 각각 발의한 동명의 개정안을 환경노동위원회에서 통합·조정한 대안으로 발의돼 이날 본회의를 통과했다.

이건희 기자 kunheelee@mt.co.kr



하우스매니저 직무 표준

강사 : 조명현 하우스매니저

PROFILE

회 사 명 : 성남문화재단

학 력 : 단국대학교 문화예술대학원 문화관리학과 석사

경력사항 :

2005 ~ 현재 성남문화재단 하우스매니저 총괄

2010 ~ 2018 찾아가는 서비스 접점 인력 교육

(고양문화재단, 한국예술공연센터 외 다수)

CONTENTS

- ◆ 공연장 하우스 운영 공간 관리
- ◆ 공연장 시설물 관리
- ◆ 공연장 하우스 행정업무
- ◆ 공연장 고객 불만사항 관리
- ◆ 공연장 사전업무 조율

객석 점검하기

01

오페라 하우스 시설 점검 일지

		월						담당	장	부	장
		주									
공간구분	점검	화	수	목	금	토	일	건의사항		비고	
객석	1층	정소상태									
	의자파손상태										
	소화기위치 및 상태										
	출입문상태										
	전선등관리										
	2층	정소상태									
	의자파손상태										
	소화기위치 및 상태										
	출입문상태										
	난간상태										
	3층	정소상태									
	의자파손상태										
	소화기위치 및 상태										
	출입문상태										
	난간상태										

02



로비 점검하기

01

오페라 하우스 시설 점검 일지

월								담	당	부	중
주											
공간구분	점검	화	수	목	금	토	일	견역사항			
1층	프로그래밍대역위										
	소파기위										
	계식안내도 점등상태										
	계시판 오스티부작물 점등상태										
	전단문어 정리 상태										
	좌상상점, 휴지통상태										
	의자위										
	잔재정수상태										
	문물보관소 정리상태										
	Book café 정리상태										
로비	프로그래밍대역위										
	소파기위										
	계식안내도 점등상태										
	계시판 오스티부작물 점등상태										
	전단문어 정리 상태										
	좌상상점, 휴지통상태										
	정수상태										
	의자위										
	Book café 정리상태										
	소파기위										
2층	계식안내도 점등상태										
	계시판 오스티부작물 점등상태										
	전단문어 정리 상태										
	좌상상점, 휴지통상태										
	정수상태										
	의자위										
	Book café 정리상태										
	소파기위										
	계식안내도 점등상태										
	계시판 오스티부작물 점등상태										
3층	전단문어 정리 상태										
	정수상태										
	의자위										
	의자위										
	의자위										
	의자위										
	의자위										
	의자위										
	의자위										
	의자위										

02



홍보물 관리하기

01



02



관람 분위기 조성하기

01

공연장 안내 멘트

<10분전> : 오페라하우스, 콘서트홀

오늘 공연 출연자와 성남아트센터 임직원을 대신해 고객 여러분께 감사드립니다. 잠시 성남아트센터 이용 안내와 공연 관람 에티켓을 설명 드리겠습니다.

1층 로비 물품보관소에서 주차요금을 미리 납부 받은 사전정산 서비스와 오페라글라스 대여 서비스가 실시되고 있습니다. 주차요금을 미리 납부하시면 귀찮음이 빨라집니다. 오페라글라스는 2,000원에 대여 받으실 수 있습니다. 성남아트센터 유료회원에게 가입하시면 최고 30%의 공연 할인과 무료주차 20회, 오페라글라스 무상 대여 등 다양한 혜택을 누리실 수 있습니다. 오페라하우스 1층에는 8세 이하 어린이를 돌봐 주는 어린이놀이방과 젖먹이 유아를 동반한 보호자용 수유실이 마련되어 있습니다.

잠시 후 공연이 시작됩니다. 공연 중에는 사진 촬영과 비디오 녹화를 자제해 주십시오. 휴대전화 전원은 실퍼봐 주시기 바랍니다. 출연자는 물론이고 옆 자리에서 계신 분께 방해가 될 수 있습니다. 즐거운 관람 되시기 바랍니다. 공연시작 ?분전 입니다. 감사합니다.

02

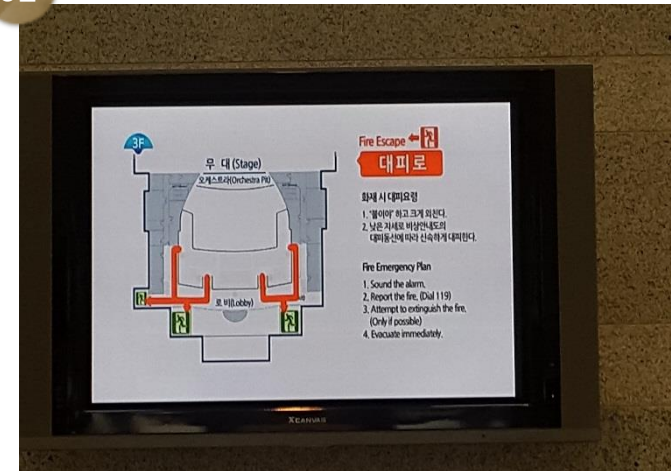


관객 동선 점검하기

01



02



관객 관련 시설 점검하기

01



02



쾌적한 환경 조성하기

01



02



서비스 인력 급여 정산하기

01

[illegible]

02

[illegible]

각종 일지 관리하기

01

[illegible]

02

[illegible]

03

03

오페라하우스 공연일지

공연명	미스터쇼 [Mr.show] - 성남		공연일시	2014. 10. 04(토)		16:00
주최	라라브아트		기획담당	권 지 윤		19:00
주관	라라브아트		하구스메니지	조 경 현 김 예 연		
입장 프로그램	· 미스터쇼 [Mr.show] - 성남(총 80분) · 인터미션 : 없음 · 출 연 진 : 정창호, 김진영 외 다수 · 티켓가격 : LADIES ZONE 77,000원 R석 77,000원 S석 66,000원				변경사항	
입장권형	1회 공연	유료	456명	총계		
		초대	124명	580명	32%	
	2회 공연	유료	452명	총계		
		초대	171명	623명	35%	
개석안내연명	17명					
공연시간	16:00		종료시간	17:20		
	19:00			20:20		
할 명	-					
사양회 및 리셉션	-					
VIP좌석	-					
기타 사항	* 변형 및 특여사항					
					객석포유도	
					상	중 하
				○		

하우스 물품 관리하기

01



02



03

앙상블씨어터 구급약품 현황						
약품명	수량	유효기간	사용방법	약품명	수량	유효기간
게보린	17정	17.12.13	1회 1정	붕대3호	2개	
타이레놀(일반)	10정	17.5.28	1회 2정	압박붕대	1개	
타이레놀(우먼)	10정	17.1.19	1회 1~2정	반창고	1개	
타이레놀(어린이)	10정	16.9.26	1회 1정	집게	1개	
소화제(웹스탈)	6정	16.8.29	1회 1~2정	가위	1개	
후시딘	1개	16.6.16	환부에 바른다	면봉	1box	
키즈볼	1개	17.6.10	환부에 바른다	밴드닥터	4box	16.8.20
소독약(과산화수소)	1개	16.12.2	피부 및 가위 집게 소독	인공눈물	10개	16.5.25
소독약(포비돈)	1개	16.12.2	피부의 소독	파스(아렉스)	1개	15.3.7
소독용 알코올솜	1box	17.6.9	피부의 소독	파스(조인업)	2개	16.6.11
화상밴드	1매	16.12.1	1~2도 화상시	파스(탐사인)	2개	16.6.9
에디폼	2매	17.2.13	환부에 붙인다	멸균거즈	10매	16.1.2

하우스 물품 관리하기 (안내원 공간 관리)

01



02



03



하우스 관련 현장 민원 응대하기

01



02



고객 서비스 관리하기

01



02



03



04



하우스 관련 온라인 불만사항 관리하기

01

고객센터
Customer Center

- 이력안내
- 공지사항
- 채용안내
- 이벤트
- 자주묻는 질문
- 고객의소리
- 문화예술센터 및 종합안내소

고객의소리

홈 > 고객센터 > 고객의소리

정보관 문의

아*영 / 2014-10-02 22:10:30.86 조회 : 624

안녕하세요
필요할 공간 불 예정인데요
사정상 처리어를 가지고 가야하는데요
정보권이 가능한지 알고 싶습니다.

담당자	관리자	작성일	2014-10-02
처리현황	처리완료	처리일자	2014-10-05
답변내용	문의하신 점 보기에 대해 답변드립니다. 성남아트센터는 고객님의 편안한 공연관람을 위해 최선을 보편해드리고 있사오니 각 공연장 복비 물품보관소를 이용하여 주시기 바랍니다. 재회 성남아트센터에 관심을 가져 주셔서 감사드립니다.		

목록

02

프랑스 국립안무센터-빌레 뒤 노르

Tragédie. 비극

성남아트센터
Seongnam Arts Center

주소 4,204

전화번호 23,941

팩스번호 23,387

리프트 17

성남아트센터
@seongnamartscenter

공연과 전시, 문화가 속하는 성남아트센터 트위터입니다. 021) 783-8000

경기도 성남시 분당구 성남대로 808번지 성남아트센터

가입일: 2011년 1월

사진 및 동영상 5,438개

트윗 트윗과 답글 사진 및 동영상

성남아트센터 @seongnamartscenter · 13시간

성남아트센터를 내방하신 고객분들을 위한 어린이놀이방이<아이사랑방>으로 예쁘게 이름을 변경하였습니다. 무료로 운영되며, 이용 방법은 사전예약(031-783-8000)으로 신청 가능합니다.^^

사진 및 동영상 5,438개

성남아트센터님의 최신 소식을 놓치지 마세요

이름

이메일 주소

비밀번호

트위터 가입하기

실시간 트렌드 · 검색하기

#하루, #오늘, #당신들, #아이들, #포도밭, #가을, #2014Happyl-day

스키요

영수증해

환기호재

스태프 회의하기

01

공민명		공민번호	
주최		담당자	
주관		연락처	
리셉션 시간	성명 : 내려올 :	연락시간	연락처명 : 2부 : 연락처성명 :
접전인원	연락처 : (고연동선) 783-0550 담당자 :	타계현금 및 기타	
배부소문명	필요소집담당자	관공배상 인원	
소대 관		증거인원	
입접인원		증보물	제 나 : 증보물 :
프로그라 및 기타사항			
촬영	사전촬영 :	비디오촬영 :	중계차 :
사연배 려 배 려		화면/제본	복합 및 복조는 2면만인 줄가 공민들로 부 기록서 제출서 부가
이행인원 단체관객		WIFI인원	
기타사항			
요청 요구사항	○타계공판장은 차석의 1, 2명까지 당도록 첨부 ○타계공판은 배정된 장외에 배치할 수 있으며, 경찰관 2명, 타계공판 2명 ○타계공판 물품의 변경할 수 있으며 반드시 물품명 포함 ○타계공판은 2면만인 줄가, 공민들로 2면만인 줄가 ○타계공판은 사전촬영(제본) 가능함 ○타계공판은 타계사단 및 타계사단 관내에 타계 사단사단도 한 (타계사단 및 타계사단, 타계사단)		

공연기획자 및 주최 담당자: (인)

12

02

고객지원부 하우스 진행 유의사항

- 스튜디오의 시 사진업의 되지 않은 상황에 대하여 공영 전달까지 알려줄 것으로 기본으로 하고
공영당일 변동되는 상황에 대해서는 협조가 어렵습니다.
하우스 쪽 변동사항이나 문의사항 있으면 언제든지 하우스매니저와 사전에 협의 부탁드립니다.



리허설 체크하기

01

무대기술 물런			현장 요구 인원						
			무대 감독	행렬/리딩	무대 조종	조명 감독	장기 기술	음향 감독	의상 (후대)
월요일 10/20	9h-11h:4시간	문반,셋업,행렬	1	3	9	1	3		
	2h-6h:4시간	셋업 2	1	3	9	1	3		
	7h-11h:4시간	셋업 3	1	3	9	1	3		
화요일 10/21	9h-11h:4시간	셋업 4	1	1	6	1	3	1	
	2h-6h:4시간	4막 포커싱 1	1	1	3	1	3	1	
	7h-11h:4시간	3막 포커싱 2	1	1	3	1	3		
수요일 10/22	9h-11h:4시간	2막 포커싱 3	1	1	3	1	3	10시	
	1h-2h: 1시간	음향 체크						1	
	2h-6h: 4시간	1막 포커싱 4	1	1	6	1	1+2	3시	1
	6h-7h: 1시간	음향 체크						1	
	7h-11h:4시간	기술원쓰루,셋업	1	1	6	1	1	1	1
목요일 10/23	9h-11h:4시간	기술 원쓰루	1	1	6	1	1	1	1
	1h-2h: 1시간	음향 밸런싱						1	
	2h-6h: 4시간	리허설 ①	1	1	6	1	1	1	1
	7h-11h:4시간	리허설 ②	1	1	6	1	1	1	1
금요일 10/24	9h-11h:4시간	규영+셋업	1	1	3	1	1+2	11시	
	1h-2h: 1시간	음향 밸런싱						1	
	2h-6h: 4시간	리허설 ③+셋업	1	1	6	1	1	1	1
	7h-11h:4시간	총 리허설	1	1	6	1	1	1	1
토요일 첫공연 10/25	9h-11h:4시간	규영+의상세탁	1	1	6	1	1+2	1	1
	1h-2h: 1시간	음향 밸런싱						1	
	2h-3h: 1시간	셋업	1	1	6	1	1	1	1
일요일 2공연 10/26	3h-8h: 5시간	첫공연 4시	1	1	6	1	1	1	1
	9h-11h:3시간	규영,테크마무리	1	1	6	1	1	1	1
	9h-12h:3시간	셋업+의상세탁	1	1	6	1	1	1	1
	1h-6h: 5시간	두번째공연 2시	1	1	6	1	1	1	1
	7h-11h:4시간	청소	1	1+2	6+3	1	1+2	1	1

02



공연장 사전답사 진행하기

01



02



