

편안한 기차 여행의 안내자 열차객실 승무원



커리어 솔로몬 소개 02

진로·진학 솔로몬 박숙경 (한국외국어대학교 전임상담연구원)
직업 솔로몬 박☆☆ (코레일 ☆☆☆☆)

전문가 종합 솔루션 03

열차객실 승무원이 되려면 어느 학과에 가야 하나요? 03

▶ 관련 QNA

열차객실 승무원은 어떤 일을 하나요?

열차객실 승무원은 어디서 일하며 업무시간은 어떻게 되나요?

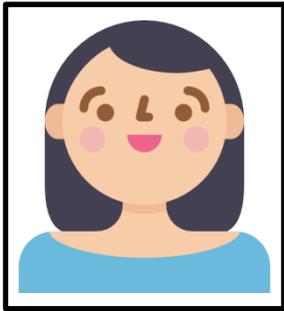
진로·학습 솔루션 08

열차객실 승무원에게 필요한 능력은 무엇인가요? 08

▶ 관련 QNA

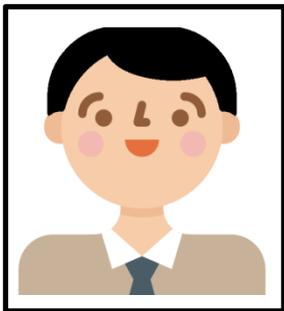
열차객실 승무원이 되려면 어떤 준비를 해야 되나요?

커리어 솔로몬 소개



한국외국어대학교 박숙경

저는 대학교에서 학생들을 가르치고 상담하는 일을 하고 있습니다. 우울, 불안, 진로, 학습, 가족 문제 등 학생들의 다양한 고민을 해결하고 건강하게 생활할 수 있도록 심리적인 지원을 합니다. 저는 대학에서 지금 하고 있는 일과 전혀 다른 전공을 했지만, 졸업 후 사회에 나와 일을 하면서 사람의 마음을 치유하는 일에 흥미와 적성이 있다는 것을 알고 대학원에 진학하여 공부한 후 지금의 직업을 갖게 되었습니다.



코레일 ☆☆☆☆ 박☆☆

저는 코레일 ☆☆☆☆에 근무하고 있는 열차 객실 승무원입니다. KTX 고속 열차 및 일반 열차(새마을호)에서 고객 안내 서비스를 담당하고 있습니다. 저는 고등학교 2학년 때 승무원의 꿈을 갖게 되었습니다. 승무원을 꿈꾸는 많은 학생들이 그렇듯 승무원의 친절하고 감동적이고, 멋진 모습을 동경하여 이 직업을 선택하게 되었습니다.

전문가 종합 솔루션

**열차객실 승무원이 되려면
어느 학과에 가야 하나요?**



안녕하세요. 고등학교 2학년 학생입니다. 저는 열차객실 승무원이 되고 싶습니다. 작년에 학교에서 자매결연 고등학교로 일본 단기 유학을 다녀왔는데, 열차객실 승무원이 친절하고 멋있어서 한국에 돌아와서도 계속 생각이 나요! 객실 승무원이 하는 일, 입사를 위해 준비해야 하는 것들에 대해 알고 싶어요. 또 승무원이 되기 위해 대학의 어느 학과에 진학해야 좋을지 궁금합니다.

#열차객실 승무원#학과선택#입사



“관광, 서비스, 외국어 관련 학과를 추천해요.”



“철도 서비스 전문가 과정을 추천해요.”

전문가 종합 솔루션



진로·진학 전문가

관광, 서비스, 외국어 관련 학과를 추천해요.

열차객실 승무원은 승객의 여행이 안전하고 편안할 수 있도록 승객의 각종 편의를 제공하는 일을 합니다. 채용 시 학과에 제한이 없으므로 열차객실 승무원이 되기 위해서 진학해야 하는 학과가 정해져 있는 것은 아닙니다. 그러나 서비스직의 특성을 고려하였을 때 관광 관련 학과(문화관광과, 관광경영과, 관광통역과 등), 서비스 관련 학과(항공 서비스과, 서비스 유통과 등), 외국어 관련 학과(영어, 일본어, 중국어 등) 등에 진학하면 업무에 도움이 될 수 있을 것입니다.

열차객실 승무원과 진로와 관련한 과목들을 살펴보면 언어와 관련한 화법과 작문, 영어, 제2외국어 과목 등이 대표적입니다. 그 외에도 한국지리, 사회문화 과목 등은 열차객실 승무원으로서 기본적인 상식과 소양을 갖추는 데 도움이 될 것입니다. 교과 과목 외에도 관련 동아리 활동, 독서활동, 봉사활동 등을 추천합니다. 또한 학과나 직업과 관련한 체험을 해보는 것도 도움이 됩니다. 아직 열차객실 승무원 양성에 특화된 학과가 개설되어 있지 않지만 승객들에게 서비스를 제공한다는 측면에서 항공 서비스 관련 학과와 공통점이 많습니다. 진로체험운영 지원 프로그램인 '꿈길'을 적극적으로 활용하여 대학에서 제공하는 승무원 관련 학과 체험, 항공사, 철도공사에 제공하는 직업체험을 해보기를 추천합니다. 지금부터 차근차근 준비하여 고객에게 감동을 주는 열차객실 승무원의 꿈을 이룰 수 있기를 응원하겠습니다.

전문가 종합 솔루션



직업 전문가

철도 서비스 전문가 과정을 추천해요.

열차객실 승무원은 자신의 감정을 누르고 승객을 응대해야 하는 감정노동자로서 스트레스가 높은 편인 직업입니다. 그렇기 때문에 무엇보다 서비스 정신, 남에 대한 배려, 처음 만난 승객과도 편하게 대화를 나눌 수 있는 사회성을 가진 사람들에게 유리한 직업입니다. 열차객실 승무원이 하는 업무도 항공 객실 승무원과 크게 다르지 않습니다. 그래서 **항공 서비스 관련 학과를 전공한 직원들이 많이 있습니다.** 최근엔 열차객실 승무원에 대한 관심이 늘어나 코레일 관광개발에서 몇 개의 학교와 **철도 서비스 분야 인재양성 MOU**를 체결했습니다. 항공이나 철도 서비스 관련 학과에 진학하게 되면 타 학과에 비해 취업 정보를 얻기 쉽고, 교육과정에 면접 기법이나 이미지 관리 등이 포함되어 있어 입사 면접 시 도움이 되는 장점이 있습니다.

코레일 관광개발에서 '철도서비스 전문가 과정'을 모집해 교육을 진행하기도 합니다. KTX 및 일반열차 고객센터 업무전반, 열차 내 서비스 특성 및 열차 승무직 전문 직무 교육과정을 다루고 있습니다. 모집 자격 제한은 없으나 교육비가 있으며 교육 수료 시 당사 인력 채용 우대, **철도서비스 전문가 과정 수료증을 발급합니다.** 타 교통수단에 비해 안전하고 정확하며 친환경적인 철도는 매년 이용객이 증가하고 있으며 그만큼 열차 내에서 근무하는 승무원의 중요성도 증가하고 있습니다. 열차객실 승무원의 길에 도전해 보는 것도 좋은 선택입니다.

관련 QNA

열차객실 승무원은 어떤 일을 하나요?

- ▶ 열차객실 승무원은 기본적으로 **승객의 승·하차를 안내하고 도와주는 전반적인 업무**를 수행합니다.
- ▶ 열차 운행 시작 전부터 종료 시까지 열차 내에서 승객이 안전하고 편리하게 여행할 수 있도록 **차내 방송, 승차권 안내 및 발권, 열차 시설이나 운행에 관한 정보 제공, 객실 선반의 물건 정리 및 확인, 무선이동단말기를 통한 승차권 발행 및 변경, 객실 내 소란 제지, 차내 청결 유지** 등 운행 중인 열차를 순회하며 고객의 편의를 도모합니다.

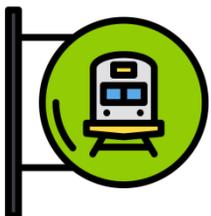


관련 QNA

**열차객실 승무원은 어디서 일하며,
업무 시간은 어떻게 되나요?**



- ▶ 고객 안내 서비스를 담당하는 열차객실 승무원은 **KTX 고속열차 및 일반열차(새마을호 등)를 운행하는 코레일(한국철도공사) 및 코레일 관광개발과 SRT고속열차를 운행하는 SRT에 지원 하셔서 근무하실 수 있습니다.** KTX 고속열차와 일반열차(새마을호), SRT고속열차의 객실 내에서 주로 근무합니다.
- ▶ **업무시간은 매달 ‘승무 근무표’에 따라 일합니다. 이른 새벽부터 늦은 밤까지 운행하는 열차 특성상 새벽 출근, 늦은 밤에 퇴근하는 일이 잦으며, 휴일은 평일, 주말 상관없이 일정하지 않습니다.** 이와 같이 일반적인 회사의 스케줄과는 다른 교번근무 체계로 근무하기 때문에, 열차객실 승무원을 지원하시기 전에 본인의 적성과 잘 맞는지 고민해보시는 것도 좋을 것 같습니다.



진로·학습 솔루션

열차객실 승무원에게 필요한 능력은 무엇인가요?



제 진로를 계속 고민하다가 주변 분들이 웃는 모습이 예쁘고 기분 좋은 에너지를 준다면 서비스 업종에 종사하면 진짜 잘할 것 같다고 열차객실 승무원을 추천해주셨어요. 그래서 관심이 생겼습니다! 열차객실 승무원이 되기 위해 필요한 능력을 차근차근 준비하고 싶습니다. 필요한 능력이나 준비해야 하는 공부에 대해 알려주세요.

#서비스 업종#열차 객실 승무원#능력#공부



“강인한 체력과 서비스 정신이 필요해요.”

진로·학습 솔루션



진로·진학 전문가

강인한 체력과 서비스 정신이 필요해요.

열차객실 승무원은 열차에서 승객이 안전하고 편안하게 여행할 수 있도록 서비스를 제공하는 일을 합니다. **열차객실 승무원의 주요 업무는 고객 서비스이므로 서비스 능력과 인성을 갖추는 것이 중요합니다.** 고객의 어려움을 헤아려 불편함이 없도록 배려해 줄 수 있어야 하며 단정하고 편안한 용모와 화술이 요구됩니다. 또한 언제든지 응급 상황이 발생할 수 있기 때문에 안전에 대한 기초지식과 응급 상황 시 대처할 수 있는 능력을 키워야 합니다. 무엇보다 열차는 공휴일, 주말, 새벽부터 밤까지 운행되고 정해진 스케줄에 따라 근무를 해야 하므로 **건강한 체력을 유지하는 것이 중요합니다.**

열차객실 승무원은 관련 기관에서 시행하는 공개채용 혹은 수시채용을 통해 선발합니다. 학력에는 제한이 없지만 **관련 학과를 졸업하고 외국어로 능숙하게 의사 소통할 수 있는 능력을 갖추면 유리합니다.** 서비스 관련 업종에 근무한 경험이 있거나 위기 상황 발생에 대비하여 **응급처치와 관련한 자격증, 혹은 강사 자격증 등을 소지한 사람이라면 채용 시 좀 더 유리할 수 있다고 합니다.** 앞서 살펴보았듯이 서비스직은 단정한 용모 외에도 강인한 체력, 투철한 봉사정신이 요구되므로 이에 대한 준비를 하는 것이 중요할 수 있습니다. 아울러, 외국어 공부도 열심히 해두면 향후 꿈을 이루는 데 많은 도움이 될 것입니다.

관련 QNA

열차객실 승무원이 되려면 어떤 준비를 해야 하나요?

▶ 응시자격

열차객실 승무원이 되기 위해서 특별한 전공과 자격증은 요구되지 않음. 항공 서비스 관련 학과를 전공한 직원도 있지만, 관련 없는 타 학과를 전공한 직원도 많이 있음.
학력 및 성별의 자격 제한도 없음.

▶ 채용시험

주로 공공기관에서 **NCS(국가직무능력표준)기반의 채용이 이루어짐.** 1차 서류전형, 2차 면접전형으로 진행됨.
NCS(국가직무능력표준) 기반 채용 직무 설명자료의 내용을 잘 숙지하여, 이에 따른 자기소개서 준비 및 직무 수행 내용 및 수행 태도에 맞는 경험을 쌓아 면접을 대비해야 함.

▶ 요구능력

열차 전체 고객의 모든 상황을 책임지고, 관리해야 한다는 책임감과 적극성이 기본 덕목이기에 이와 연관된 본인만의 경험을 잘 준비하는 것도 많은 도움이 됨.