

문서번호	기획조정실-2069
보존기간	5년
결재일자	2018.03.23.
공개여부	공개

★과장	팀장	기획조정실장	경영전략본부장	
협 조				

---

## 2018년도 서비스 모니터링 및 맞춤교육 추진계획

---

2018.

『2018년 시민접점 서비스품질 향상을 위한』

# 서비스 모니터링 및 맞춤형교육 추진 계획

서울시설공단에서 관리하는 시민접점 시설의 서비스 품질 수준 향상을 위해 시민접점 서비스의 취약점을 찾아 개선하고, 인적자원의 서비스 역량을 증진시키고자 함

## I 추진 개요

### □ 추진대상 : 8개 시민접점 사업장

시립승화원, 추모공원, 서울월드컵경기장, 장충체육관, 고척스카이돔, 청계천, 서울어린이대공원, 공영주차장

### □ 추진내용

- 점점별 특성에 맞는 체크리스트를 통한 모니터링 시행
- 점점 서비스 수준 및 환경 모니터링을 통한 맞춤형 처방전 제시
  - 처방전 : 개별 현장코칭, 서비스 환경 및 개선 필요사항 등 CS 컨설팅
- 서비스마인드 내재화와 전사적 CS역량 향상을 위한 CS교육 시행
  - 점점별 상황과 특성을 고려한 맞춤형 찾아가는 CS교육 추진
    - ※ 추모시설 감정노동직원(접수·봉송)에 대한 감정케어 교육과정 추가

### □ 추진기간 : 계약일로부터 ~ 2018.12.20

### □ 예산과목 : 본부, 판매비와관리비, 교육훈련비, 교육훈련비

### □ 계약방법 : 일반수의계약

- 지방계약법시행령 제25조 및 행자부 예규 '수의계약 운영요령' 준용
- 총무처-4850(2012.3.7)호 '공단 수의계약 집행기준' 준수

## II 세부 추진내용

### □ 추진단계 및 일정

※ 세부일정은 협의에 의해 조정 가능

구분	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
점점 모니터링 및 현장코칭		■	■		■	■		■	■	
찾아가는 맞춤형 현장교육			■	■		■	■		■	■
본사직원 집체교육				■	■					
시민모니터단 모니터링방법교육		■	■							

### □ 점점별 모니터링 및 현장코칭 (3회)

- 대 상 : 8개 사업장
  - 시립승화원, 추모공원, 월드컵, 장충, 고척돔, 대공원, 청계천, 공영주차장
- 진행방식 : 점점별 전문가 모니터링 ⇔ 현장닥터 처방전 발행
  - ※ 단, 외부 위탁업체 시설의 경우 모니터링만 진행
- 주요내용
  - (서비스분야) 점점 근무직원 시민응대 자세 및 태도, 실제 서비스 제공과정 등을 모니터링 후, 미흡한 점 등 서비스 개선사항에 대한 즉시 현장코칭 진행
  - (시설환경분야) 제공자 중심의 시설운영사항, 불편요소 등에 대한 모니터링
  - 모니터링 및 코칭결과를 바탕으로 사업장별 맞춤형 처방전 제시 및 교육 개발 (사업장별 계절적 특성, 풍부한 사례 등을 반영한 교육 프로그램 개발)

### □ 찾아가는 맞춤형 현장교육 (3회)

- 교육장소 : 8개 사업장별 회의실 또는 교육장
- 교육강사 : 서비스관련 분야 전문강사
- 교육내용
  - 모니터링과 코칭결과를 바탕으로 각 시설별, 서비스유형별 취약요소를 발굴하여 이에 대한 개선방안, 제언의견 등을 반영한 CS 교육 시행
  - 추모시설 접수·봉송 직원에 대한 감정케어 교육 포함 시행

## □ **본사 직원 집체교육 (1회)**

- 교육대상 : 공단 본사 직원
- 교육장소 : 12층 대강당
- 교육내용 : 고객만족을 위한 자세와 태도, 민원응대 및 서비스 스킬 교육

## □ **시민모니터 교육 (1회)**

- 대 상 자 : 제 10기 시민모니터
- 교육내용 : 공정하고 신뢰도 있는 모니터링을 위한 행동지침 및 방법

## **Ⅲ** 행정사항

□ **일상감사 및 계약심사 의뢰** : 기획조정실 → 감사실, 총무처

□ **계약의뢰 및 체결** : 기획조정실 → 총무처

□ **모니터링, 코칭 및 현장교육 진행 적극 협조** : 6개부서

- 추모시설운영처, 서울월드컵경기장운영처, 돔경기장운영처, 서울어린이대공원, 청계천관리처, 주차시설운영처. 끝.