

대분류/12  
이용·숙박·여행·  
오락·스포츠

중분류/03  
관광·레저

소분류/01  
여행서비스

세분류/03  
국내여행안내

능력단위/02

NCS학습모듈

# 국내여행안내 행사준비

LM1203010302\_13v1



교육부

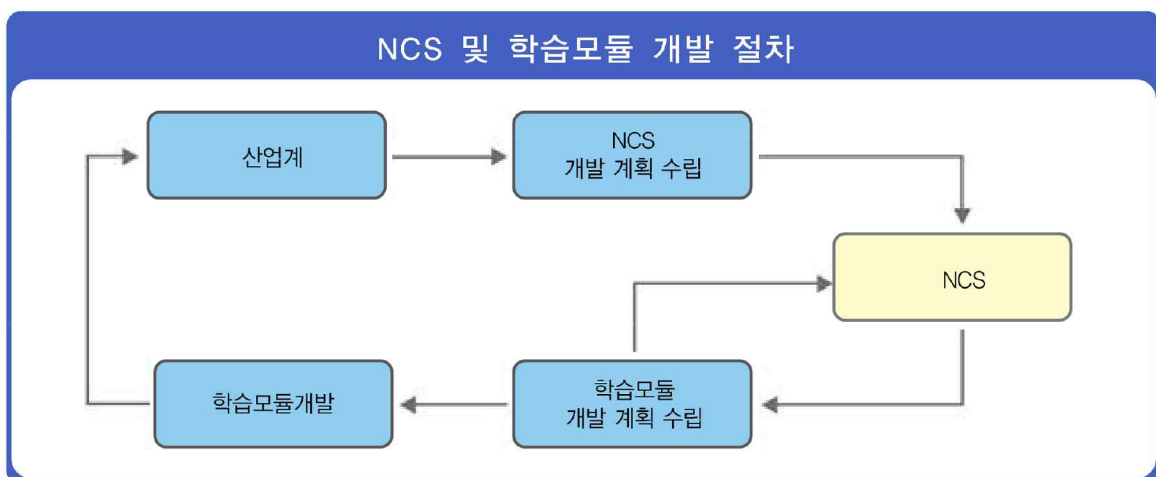
NCS 학습모듈은 교육훈련기관에서 출처를 명시하고 교육적 목적으로 활용할 수 있습니다. 다만 NCS 학습모듈에는 국가(교육부)가 저작권 일체를 보유하지 않은 저작물들(출처가 표기되어 있는 도표, 사진, 삽화, 도면 등)이 포함되어 있으므로 이러한 저작물들의 변형, 복제, 공연, 배포, 공중 송신 등과 이러한 저작물들을 활용한 2차 저작물의 생성을 위해서는 반드시 원작자의 동의를 받아야 합니다.

## NCS 학습모듈의 이해

※ 본 학습모듈은 「NCS 국가직무능력표준」 사이트(<http://www.ncs.go.kr>) 에서 확인 및 다운로드 할 수 있습니다.

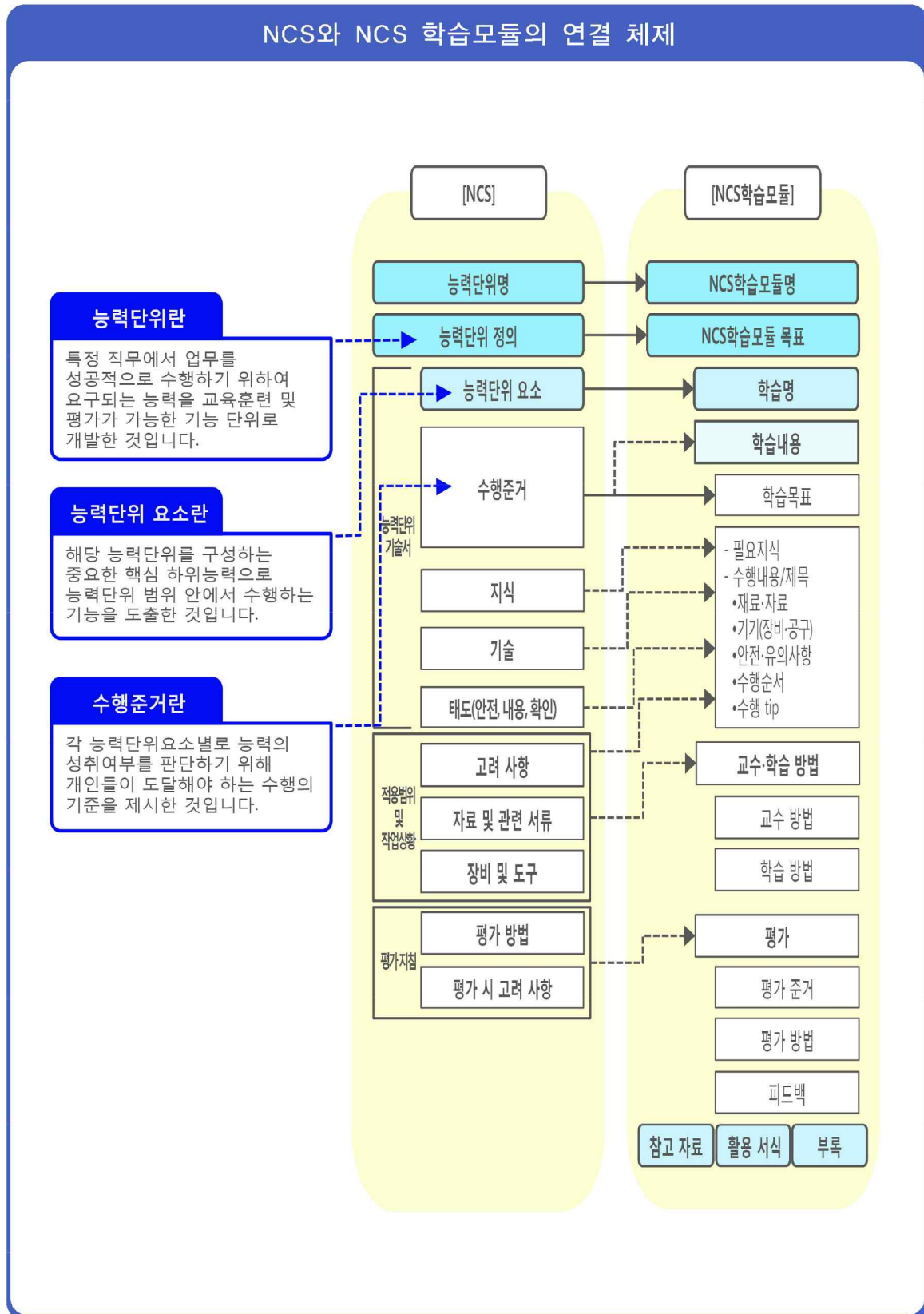
### (1) NCS 학습모듈이란?

- 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)이란 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로 산업현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미합니다.
- 국가직무능력표준(이하 NCS)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.



- NCS 학습모듈은 다음과 같은 특징을 가지고 있습니다.
- 첫째, NCS 학습모듈은 산업계에서 요구하는 직무능력을 교육훈련 현장에 활용할 수 있도록 성취목표와 학습의 방향을 명확히 제시하는 가이드라인의 역할을 합니다.
- 둘째, NCS 학습모듈은 특성화고, 마이스터고, 전문대학, 4년제 대학교의 교육기관 및 훈련기관, 직장교육기관 등에서 표준교재로 활용할 수 있으며 교육과정 개편 시에도 유용하게 참고할 수 있습니다.

- NCS와 NCS 학습모듈 간의 연결 체제를 살펴보면 아래 그림과 같습니다.



## (2) NCS 학습모듈의 체계

- NCS 학습모듈은 1.학습모듈의 위치, 2.학습모듈의 개요, 3.학습모듈의 내용 체계, 4.참고 자료, 5.활용 서식/부록 으로 구성되어 있습니다.

### 1. NCS 학습모듈의 위치

- NCS 학습모듈의 위치는 NCS 분류 체계에서 해당 학습모듈이 어디에 위치하는지를 한 눈에 볼 수 있도록 그림으로 제시한 것입니다.

예시 : 이·미용 서비스 분야 중 네일미용 세분류

### NCS-학습모듈의 위치

대분류	이용·숙박·여행·오락·스포츠
중분류	이·미용
소분류	아·미용 서비스

세분류	능력단위	학습모듈명
헤어미용	네일 샵 위생 서비스	네일샵 위생서비스
피부미용	네일 화장물 제거	네일 화장물 제거
메이크업	네일 기본 관리	네일 기본관리
네일미용	네일 랩	네일 랩
이용	네일 팁	네일 팁
	젤 네일	젤 네일
	아크릴릭 네일	아크릴 네일
	평면 네일아트	평면 네일아트
	융합 네일아트	융합 네일아트
	네일 샵 운영관리	네일샵 운영관리

#### 학습모듈은

NCS 능력단위 1개당 1개의 학습모듈 개발을 원칙으로 합니다. 그러나 필요에 따라 고용 단위 및 교과단위를 고려하여 능력단위 몇 개를 묶어서 1개의 학습모듈로 개발할 수 있으며, NCS 능력단위 1개를 여러 개의 학습모듈로 나누어 개발할 수도 있습니다.

## 2. NCS 학습모듈의 개요

### 구 성

- NCS 학습모듈 개요는 학습모듈이 포함하고 있는 내용을 개략적으로 설명한 것으로서 **학습모듈의 목표**, **선수 학습**, **학습모듈의 내용 체계**, **핵심 용어**로 구성되어 있습니다.

<b>학습모듈의 목표</b>	해당 NCS 능력단위의 정의를 토대로 학습목표를 작성한 것입니다.
<b>선수 학습</b>	해당 학습모듈에 대한 효과적인 교수·학습을 위하여 사전에 이수해야 하는 학습모듈, 학습 내용, 관련 교과목 등을 기술한 것입니다.
<b>학습모듈의 내용 체계</b>	해당 NCS 능력단위요소가 학습모듈에서 구조화된 방식을 제시한 것입니다.
<b>핵심 용어</b>	해당 학습모듈의 학습 내용, 수행 내용, 설비·기자재 등 가운데 핵심적인 용어를 제시한 것입니다.

### 활 용 안 내

예시 : 네일미용 세분류의 ‘네일 기본관리’ 학습모듈

#### 네일 기본관리 학습모듈의 개요

##### 학습모듈의 목표

고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 효과적인 네일 관리로 프리에지 형태 만들기, 큐티를 정리하기, 컬러링하기, 보습제 도포하기, 마무리를 할 수 있다.

##### 선수학습

네일습 위성서비스(LM1201010401\_14v2)

##### 학습모듈의 내용체계

학습	학습 내용	NCS 능력단위 요소	
		코드번호	요소 명칭
1. 프리에지 형태 만들기	1-1. 네일 파일에 대한 이해와 활용 1-2. 프리에지 형태 파일링	1201010403_12v2.1	프리엣지 모양 만들기
2. 큐티를 정리하기	2-1. 네일 기본관리 매뉴얼 이해 2-2. 큐티를 관리	1201010403_14v2.2	큐티를 정리하기
3. 컬러링하기	3-1. 컬러링 매뉴얼 이해 3-2. 컬러링 방법 선정과 작업 3-3. 쉘 컬러링 작업	1201010403_14v2.3	컬러링
4. 보습제 도포하기	4-1. 보습제 선정과 도포 4-2. 각질제거	1201010403_14v2.4	보습제 바르기
5. 네일 기본관리 마무리하기	5-1. 유분기 제거 5-2. 네일 기본관리 마무리와 정리	1201010403_14v2.5	마무리하기

##### 핵심 용어

프리에지, 니퍼, 퓨서, 폴리시, 네일 파일, 스웨이형, 스웨이 오프형, 라운드형, 오발형, 포인트형

##### 학습모듈의 목표는

학습자가 해당 학습모듈을 통해 성취해야 할 목표를 제시한 것으로, 교수자는 학습자가 학습모듈의 전체적인 내용흐름을 파악할 수 있도록 지도하는 것이 필요합니다.

##### 선수 학습은

교수자나 학습자가 해당 모듈을 교수 또는 학습하기 이전에 이수해야 할 학습내용, 교과목, 핵심 단어 등을 표기한 것입니다. 따라서 교수자는 학습자가 개별 학습, 자기 주도 학습, 방과 후 활동 등 다양한 방법을 통해 이수할 수 있도록 지도하는 것이 필요합니다.

##### 핵심 용어는

학습모듈을 통해 학습되고 평가되어야 할 주요 용어입니다. 또한 당해 모듈 또는 타 모듈에서도 핵심 용어를 사용하여 학습내용을 구성할 수 있으며, 「NCS 국가 직무능력표준」 사이트([www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr))에서 색인(찾아보기) 중 하나로 이용할 수 있습니다.



## 3. NCS 학습모듈의 내용 체계

## 구 성

- NCS 학습모듈의 내용은 크게 **학습**, **학습 내용**, **교수·학습 방법**, **평가** 로 구성되어 있습니다.

학습	해당 NCS 능력단위요소 명칭을 사용하여 제시한 것입니다. 학습은 크게 학습 내용, 교수·학습 방법, 평가로 구성되며 해당 NCS 능력단위의 능력단위 요소별 지식, 기술, 태도 등을 토대로 학습 내용을 제시한 것입니다.
학습 내용	학습 내용은 학습 목표, 필요 지식, 수행 내용으로 구성하였으며, 수행 내용은 재료·자료, 기기(장비·공구), 안전·유의 사항, 수행 순서, 수행 tip으로 구성한 것입니다. 학습모듈의 학습 내용은 업무의 표준화된 프로세스에 기반을 두고 실제 산업현장에서 이루어지는 업무활동을 다양한 방식으로 반영한 것입니다.
교수·학습 방법	학습 목표를 성취하기 위한 교수자와 학습자 간, 학습자와 학습자 간의 상호 작용이 활발하게 일어날 수 있도록 교수자의 활동 및 교수 전략, 학습자의 활동을 제시한 것입니다.
평가	평가는 해당 학습모듈의 학습 정도를 확인할 수 있는 평가 준거, 평가 방법, 평가 결과의 피드백 방법을 제시한 것입니다.

## 활 용 안 내

예시 : 네일미용 세분류의 ‘네일 기본관리’ 학습모듈의 내용

학습 1	프리에지 형태 만들기(LM1201010403_14v2.1)
학습 2	큐티클 정리하기(LM1201010403_14v2.2)
<b>학습 3</b>	<b>컬러링하기(LM1201010403_14v2.3)</b>
학습 4	보습제 도포하기(LM1201010403_14v2.4)
학습 5	네일 기본관리 마무리하기(LM1201010403_14v2.5)

**학습은**

해당 NCS 능력단위요소 명칭을 사용하여 제시하였습니다.  
학습은 일반교과의 ‘ 대단원’에 해당되며, 모듈을 구성하는 가장 큰 단위가 됩니다. 또한 완성된 직무를 수행하기 위한 가장 기본적인 단위로 사용할 수 있습니다.

**학습내용은**

요소 별 수행준거를 기준으로 제시하였습니다. 일반교과의 ‘중단원’에 해당합니다.

**학습목표는**

모듈 내의 학습내용을 이수했을 때 학습자가 보여줄 수 있는 행동수준을 의미합니다. 따라서 일반 수업시간의 과목목표로 활용할 수 있습니다.

**필요지식은**

해당 NCS의 지식을 토대로 해당 학습에 대한 이해와 성과를 높이기 위해 알아야 할 주요 지식을 제시하였습니다. 필요지식은 수행에 꼭 필요한 핵심 내용을 위주로 제시하여 교수자의 역할이 매우 중요하며, 이후 수행순서 내용과 연계하여 교수·학습으로 진행할 수 있습니다.

### 3-1. 컬러링 매뉴얼 이해

**학습목표**

- 고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상과 침착을 먹기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.
- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 일찍 얇이 균일하게 도포할 수 있다.
- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 컬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.

**필요 지식 /**

① 컬러링 매뉴얼

컬러링 작업 전, 아세톤 또는 네일 폴리시 리무버를 사용하여 손톱표면과 큐티클을 주변, 손톱 밑 부분까지 깨끗하게 유통기를 제거해야 한다. 컬러링의 순서는 Base coating 1회 → Polishing 2회 → 컬러수정 → Top coating 1회 → 최종수정의 순서로 한다. 베이스코트는 착색을 방지하고 발림성 향상을 위해 가장 먼저 도포하며 컬러링의 마지막에 컬러의 유지와 광택을 위해 톱코트를 도포한다. 네일 보강제(Nail Strengthner)를 바를 시에는 베이스코트를 도포하기 전에 사용한다.

## 수행 내용 / 컬러링 매뉴얼 실습하기

### 재료·자료

- 컬러링 관련 네일 미용 자료들
- 정리마구나, 베이스코트, 네일 폴리시, 톱코트, 오렌지우드스틱, 탈지면, 폴리시러무버, 디스펜서 등

### 기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 빔 프로젝터, 스크린 등

### 안전·유의사항

- 컬러링 재료들의 냄새를 직접적으로 맡지 않도록 유의한다.
- 컬러링 제품들이 대부분 유리병에 들어 있기 때문에 깨지지 않도록 각별히 조심한다.
- 컬러링 제품들은 상온에 마르기 때문에 개봉 후 뚜껑을 잘 닫도록 한다.

### 수행 순서

#### ① 네일 폴리시를 바르게 잡는다.

1. 손바닥에 네일 폴리시를 놓고 약지 소지를 이용하여 네일 폴리시를 잡는다.
2. 폴리시를 왼 손의 엄지와 검지로 고객의 작업손가락을 잡는다.
3. 폴리시를 왼 손의 중지 손가락을 굳게 펴서 발침대가 되도록 한다.
4. 반대편 손으로 네일 폴리시의 두께를 열고 소지 손가락을 펴서 네일 폴리시를 왼 중지 손가락 위에 받쳐놓는다.
5. 다양한 형태의 폴리시를 잡아본다.

#### 수행 tip

- 흰색이 많이 섞인 네일 폴리시의 경우는 붓의 각도를 높이 세워 빠르게 브러시 작업을 해야 붓 자국이 나지 않는다.
- 컬러링은 기본 2회 정도이나 컬러에 따른 도포량과 컬러감에 따라 1~3회 사이로 증감할 수 있다.

## 수행 내용은

모듈에 제시한 것 중 기술(Skill)을 습득하기 위한 실습 과제로 활용할 수 있습니다.

## 재료·자료는

수행 내용을 수행하는데 필요한 재료 및 준비물로 실습 시 필요 준비물로 활용할 수 있습니다.

## 기기(장비·공구)는

수행 내용을 수행하는데 필요한 기본적인 장비 및 도구를 제시하였습니다. 제시된 기기 외에도 수행에 필요한 다양한 도구나 장비를 활용할 수 있습니다.

## 안전·유의사항은

수행 내용을 수행하는데 안전상 주의해야 할 점 및 유의사항을 제시하였습니다. 수행 시 유념해야 하며, NCS의 고려사항도 추가적으로 활용할 수 있습니다.

## 수행 순서는

실습과제의 진행 순서로 활용할 수 있습니다.

## 수행 tip은

수행 내용에서 수행의 수월성을 높일 수 있는 아이디어를 제시하였습니다. 따라서 수행tip은 지도상의 안전 및 유의사항 외에 전반적으로 적용되는 주안점 및 수행과제 목적에 대한 보충설명, 추가사항 등으로 활용할 수 있습니다.

## 학습3 교수·학습 방법

## 교수·학습 방법은

학습목표를 성취하는데 필요한 교수 방법과 학습 방법을 제시하였습니다.

### 교수 방법

- 컬러링 제품의 성분과 컬러별 점도의 차이, 베이스코트와 톱코트의 역할, 폴리시 잡는 방법, 큐어링 시간 등의 내용을 화면 자료와 함께 설명한다.
- 서식지를 활용하여 네일 컬러링 방법을 그림으로 그려 보게 한 뒤, 다양한 컬러링의 매뉴얼을 그려서 숙지하도록 한다.
- 셀 컬러링 시 주의사항을 계속 숙지시키도록 하며, 큐어링 시간에 대해 작성하도록 한다.

## 교수 방법은

해당 학습활동에 필요한 학습내용, 학습내용과 관련된 학습자료명, 자료 형태, 수행내용의 진행 방식 등에 대하여 제시하였습니다. 또한 학습자의 수업참여도를 제고하기 위한 방법 및 수업진행상 유의사항 등도 제시하였습니다. 선수학습이 필요한 학습을 학습자가 숙지하였는지 교수자가 확인하는 과정으로 활용할 수도 있습니다.

### 학습 방법

- 컬러링을 위한 재료의 필요성과 사용방법을 숙지하고 컬러링 매뉴얼 과정에 맞추어 작업 내용을 이해한다.
- 컬러링의 다양성에 대한 용어를 숙지하고 진행과정에 맞추어 내용을 작업한다.
- 셀 컬러링 시 적합한 큐어링 시간을 선택해서 큐어링 해본다.

## 학습 방법은

해당 학습활동에 필요한 학습자의 자기주도적 학습 방법을 제시하였습니다. 또한 학습자가 숙달해야 할 실기능력과 학습과정에서 주의해야 할 사항 등으로 제시하였습니다. 학습자가 학습을 이수하기 전에 반드시 숙지해야 할 기본 지식을 학습하였는지 스스로 확인하는 과정으로 활용할 수 있습니다.



### 학습3 평가

#### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 학습 목표를 성공적으로 달성하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

학습내용	학습 목표	성취수준		
		상	중	하
킬러링 매뉴얼 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상의 질착을 막기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.</li> <li>작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.</li> <li>작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 킬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.</li> </ul>			

#### 평가 방법

- 작업장 평가

학습내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
킬러링 매뉴얼 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상의 질착을 막기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.</li> <li>작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.</li> <li>작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 킬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.</li> </ul>			

#### 피드백

- 작업장 평가
  - 작업 결과물을 확인하여 수정사항을 제시하고 수정 부분을 인지하도록 한다.

#### 평가는

해당 NCS 능력단위 평가방법과 평가 시 고려 사항을 준용하여 작성하였습니다. 교수자 및 학습자가 평가항목 별 성취수준을 확인하는데 활용할 수 있습니다.

#### 평가 준거는

학습자가 해당 학습을 어느 정도 성취하였는지를 평가하기 위한 기준을 제시하고 있습니다. 학습목표와 연계하여 단위수업 시간에 평가항목 별 성취수준을 평가하는데 활용할 수 있습니다.

#### 평가 방법은

NCS 능력단위의 평가방법을 준용하였으며, 평가 준거에 따른 평가방법을 2개 이상 제시하였습니다. 평가방법으로는 포트폴리오, 문제해결 시나리오, 서술형 시험, 논술형 시험, 사례연구, 평가자 체크리스트, 작업장 평가 등이 있으며, NCS의 능력단위 요소 별 수행 수준을 평가하는데 가장 적절한 방법을 선정하여 활용할 수 있습니다.

#### 피드백은

평가 후에 학습자들에게 평가 결과를 피드백하여 부족한 부분을 알려주고, 학습 결과가 미진한 경우, 해당 부분을 다시 학습하여 학습목표를 달성하는 데 활용할 수 있습니다.

## 4. 참고 자료

### 참고자료

- 김미원(2011). 『Nail Study』. 서울: 사)한국네일저식서비스협회.
- 민방경(2015). 『미용사(네일)평가』. 서울: 예문사.
- 박은주(2014). 『네일미용』. 서울: 정담미디어.

#### 참고자료는

해당 학습모듈의 필요지식에 대한 출처와 인용한 참고 자료 및 사이트를 제시하였습니다.


## 5. 활용 서식/부록

### 활용서식

#### 활용서식은

평가 서식, 실습시트 등 교수학습 시 활용 가능한 다양한 서식들로 구성하였습니다. 과제 진행에서 평가에 이르기까지 필요한 서식을 해당 학습모듈의 특성에 맞춰 개발하거나 기존의 양식을 활용하여 제시하였습니다.

1. 프리에지 형태의 이해

모 양	이 름	특 징
	( Square nail )	<ul style="list-style-type: none"> <li>강한 느낌의 사각형태</li> <li>세일의 양끝 모서리 부분이 90° 사각의 형태이다.</li> <li>발톱의 형태 활용</li> <li>내인성 발톱의 보정시에 적용</li> </ul>

### 부록

#### 부록은

활용서식 이외에 교수학습과정에서 참고할 수 있는 자료가 있는 경우 제시하였습니다.

#### 네일 기본관리 도구와 재료 목록

목록	비고	준비
위생가운	흰색	작업자 착용
위생 마스크	흰색	작업자 착용
보호안경	투명한 렌즈 (안경으로 대체 가능)	작업자 착용
재료정리함	재질, 색상 무관	작업대

# [NCS-학습모듈의 위치]

대분류	이용·숙박·여행·오락·스포츠	
중분류	관광·레저	
소분류	여행서비스	

세분류

여행상품개발	능력단위	학습모듈명
여행상품상담	국내여행안내 행사지시서 확인	국내여행안내 행사지시서 확인
국내여행안내	국내여행안내 행사준비	국내여행안내 행사준비
해외여행안내	영접(meeting)	영접(meeting)
항공객실서비스	차량 탑승 후 오리엔테이션	차량 탑승 후 오리엔테이션
	관광자원 해설	관광자원 해설
	국내여행안내 행사진행	국내여행안내 행사진행
	국내여행안내 시 안전관리	국내여행안내 시 안전관리
	국내여행고객 만족관리	국내여행고객 만족관리
	환송(Sending)	환송(Sending)
	국내여행안내 정산·보고	국내여행안내 정산·보고
	영접(meeting) 지원	영접(meeting) 지원
	환송(Sending) 지원	환송(Sending) 지원

---

# 차 례

---

학습모듈의 개요	1
----------	---

## 학습 1. 여행자의 문화 성향 파악하기

1-1. 여행자의 문화 특성 파악	3
1-2. 여행자의 여행상품 소비 패턴 파악	16
• 교수·학습 방법	29
• 평가	30

## 학습 2. 현지정보 수집·답사하기

2-1. 여행 일정 파악	32
2-2. 현지정보 수집 및 답사	36
• 교수·학습 방법	48
• 평가	49

## 학습 3. 예약사항 재확인하기

3-1. 예약내용 재확인 및 변경	51
• 교수·학습 방법	63
• 평가	64

## 학습 4. 행사 물품 준비하기

4-1. 필요 물품 파악 및 준비	66
• 교수·학습 방법	71
• 평가	72

참고 자료	73
-------	----

활용 서식	75
-------	----

# 국내여행안내 행사준비 학습מוד의 개요

## 학습מוד의 목표

행사지시서를 바탕으로 여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비할 수 있다.

## 선수학습

여행사 국내 여행안내 기초업무, 고객관리에 대한 지식, 행사지시서 이해도

## 학습מוד의 내용체계

학습	학습 내용	NCS 능력단위요소	
		코드번호	요소명칭
1. 여행자의 문화성향 파악하기	1-1. 여행자의 문화특성 파악	1203010302_13v1.1	여행자의 문화성향 파악하기
	1-2. 여행자의 여행상품 소비 패턴 파악		
2. 현지정보 수집·답사하기	2-1. 여행일정 파악	1203010302_13v1.2	현지정보 수집·답사하기
	2-2. 현지정보 수집 및 답사		
3. 예약사항 재확인하기	3-1. 예약사항 재확인 및 변경	1203010302_13v1.3	예약사항 재확인하기
4. 행사물품 준비하기	4-1. 필요 물품 파악 및 준비	1203010302_13v1.4	행사물품 준비하기

## 핵심 용어

국내여행안내, 행사지시서, 현지정보, 예약사항 재확인, 예약변경





## 학습 1 여행자의 문화 성향 파악하기

학습 2 현지정보 수집 · 답사하기

학습 3 예약사항 재확인하기

학습 4 행사물품 준비하기

### 1-1. 여행자의 문화 특성 파악

#### 학습 목표

- 행사지시서를 통해 확인한 고객 정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다.
- 행사지시서를 통해 확인한 고객 정보에 따라 문화 성향을 파악할 수 있다.

#### 필요 지식 /

##### ① 국내 여행 업무 흐름

국내 여행 안내 업무는 내국인 관광객을 대상으로 이루어지는 경우(intrabound)와 외래 관광객을 대상으로 이루어지는 경우(inbound)가 있다. 이 업무는 법적으로 국내 여행업과 일반 여행업을 등록한 여행사가 할 수 있으며, 국외 여행업을 등록한 여행사의 경우 국내 여행업을 겸업하는 경우에만 할 수 있다.

<표 1-1> 여행업의 종류

구분	내용
일반 여행업	국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업(사증(査證)을 받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다)
국외 여행업	국외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업(사증(査證)을 받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다)
국내 여행업	국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업

출처: 정희천(2015). 『최신 관광법규론』.

각 국가에서는 외국 관광객의 유치에 지역의 정치, 경제, 사회, 문화적 측면에서 도움이 되므로 이를 극대화하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 우리나라도 1961년 8월 22일 우리나라 최초의 관광 법규인 ‘관광사업진흥법’(이 법은 1975년 폐지되고, ‘관광기본법’과 ‘관

광사업법' 으로 나누어짐)이 제정된 이래 지속적으로 외국인의 국내 여행을 촉진시키는 노력을 기울이고 있다. 따라서 외국인의 국내 여행 업무는 어떤 여행 업무보다 국가적인 차원에서 중요한 분야라 할 수 있다.

한편, 인바운드 여행 상품은 생산과 소비가 국내에서 이루어지는 반면, 판매는 타국에서 이루어지는 특징이 있어, 현지 외국 여행사가 판매에 가장 중요한 역할을 하는 시스템이다. 따라서 인바운드 여행 상품의 이상적인 형태는 전 세계 각 도시의 주요 판매 대상 지역에 판매 지점(거점)을 설치하는 것이지만 이는 자본, 인력, 효율성, 생산성 등의 측면에서 어려움이 따르므로 해외 시장에서의 판매활동은 외국의 현지 여행사를 통해 이루어지고 있다.

이러한 상황으로 인바운드 여행 업무는 개인 여행이나 단체 여행을 불문하고 국외의 여행업자로부터 각종 통신 수단, 즉 전화, 팩스, 인터넷 등을 통해 여행에 관한 문의를 접수받은 후부터 시작된다.

외국의 여행업자가 한국을 여행하고자 하는 고객을 모집하거나 고객의 의뢰를 받은 후 상담을 통해 국내 여행 일정을 작성함과 동시에 호텔, 식사, 교통 및 안내 방식 등 제반 조건을 결정하여 국내 여행업자에게 상담 및 문의를 한다.

국내 여행업자는 그 여정에 따라 고객이 희망하는 조건을 충분히 존중하면서 다양한 측면에서 검토하고 결정하여, 이를 외국의 여행업자가 최종적으로 여정, 경비 및 여행 조건에 대해 수락하면 외국인 대상 판매 계약이 성립되며, 판매가 이루어지는 것이다.

이러한 과정을 거쳐 외래 관광객이 국내로 여행을 들어오게 되면 국내 여행 안내 업무가 진행된다.

한편, 내국인을 대상으로 하는 국내 여행 업무는 국외 여행 업무에 비해 복잡하지 않다는 측면에서 업무에 대한 이해의 필요성이 경시되어 온 경향이 있다. 실제로 국내 여행은 국외 여행에 비해 출입국 수속이 없고 외국어를 필요로 하지 않으며, 예약 수배가 편리하다는 점에서 여행객도 여행사의 필요성을 크게 인식하지 못하고 있다. 또한 정부에서도 외화 획득의 수단으로 관광정책을 수립하고 전개함으로써 국내 관광은 매우 소홀히 취급해 왔다.

그러나 국내 여행은 관광산업의 수요 창조에 직간접적으로 기여한다는 측면에서 인바운드 여행과 같이 동등하게 취급해야 한다.

## ② 국내 여행 안내 행사 준비 업무

국내 여행을 할 단체 행사에 있어서 사전에 얼마나 철저하게 준비하느냐에 따라 그 행사의 성패가 좌우된다. 따라서 국내 여행 안내를 위해서는 사전 준비에 각별한 신경을 써야 한다. 성공적인 국내 여행 안내 행사를 위해서는 다음과 같은 업무를 사전에 준비하여야 한다.

첫째, 관련 서류철을 검토하여 여행 계약의 성립 과정 및 계약 내용, 특별 요청 사항, 여행자의 명단 및 신상 등에 관하여 점검을 해야 한다.

둘째, 예약된 객실의 수와 객실의 종류 및 인원, 호텔 내에서의 식사 여부 등 호텔 예약사항

을 확인해야 한다.

셋째, 여행객이 이용하는 항공편과 도착 시간을 확인하고, 이들이 국내 여행을 할 때 사용하게 될 기차, 버스, 선박 등의 예약 상태를 확인한다.

넷째, 여행자의 휴대화물의 상태를 확인하여 운송계획을 마련한다.

다섯째, 단체 조건 확정 통보서 및 행사지시서, 행사용 여행 경비, 객실 배정표, 지도, 안내책자, 회사의 깃발, 관광버스 부탁 및 공항 영접용 플래카드, 사무 용품, 여행자용 여행 일정 및 회사의 명찰, 명함 등 여행안내에 필요한 자료를 준비한다.

여섯째, 스티커, 수하물 이람표 등을 준비한다.

일곱째, 기타 여행자의 요구 사항이 잘 준비되어 있는지를 확인하며, 요금 지불 방식을 확인한다.

### ③ 행사지시서

국내 여행 안내 행사를 준비함에 있어 단체 조건 확정 통보서와 행사지시서만을 참고로 사전 확인과정 없이 행사를 진행하려는 것은 바람직하지 못하다. 국내 여행 안내 행사를 위한 사전 업무로는 행사지시서 검토, 호텔 예약이나 수배 사항의 확인 등이 해당된다. 이러한 업무를 진행함에 있어서 행사지시서는 매우 중요하며, 행사지시서가 무엇인지를 정확히 이해할 필요가 있다. 행사지시서는 국내 여행 안내에 있어서 단체행사를 취급하는 데 필요한 구체적인 지시서이다. 숙박, 교통, 식사, 기타 특별 수배사항, 주의 사항 등이 각 항목별로 명기되어 있는 서류이다. 행사지시서는 최종 책임자가 서명 날인을 한 것이기 때문에 명확성과 신뢰성을 가진다.

### ④ 여행자의 문화 특성

기본적으로 행사지시서에는 여행자의 국적, 여행 기간, 목적, 비용, 숙박, 교통, 관광지, 식사 및 담당자, 여행사 연락처 등이 기입되어 있다. 이를 통해 여행객의 문화적 특성을 파악할 수 있다. 더불어 참가자의 연령, 직업, 학력, 성격 등을 파악해 서비스 제공 범위 및 수준을 설정하게 된다.

여행객에 대한 파악은 원활한 여행안내를 위해 중요하며, 필수적인 사항이다. 따라서 국적별, 관광상품 유형별, 특수 계층별 특성을 살펴보면 다음과 같다.

#### 1. 관광객 국적별 특성 파악

##### (1) 서양인 관광객

- 합리적 개인주의자들로 이치에 맞는 선택을 좋아한다.
- 프라이버시를 존중하여 사적인 질문은 삼가고 여성에게 나이나 결혼 여부를 묻지 않는다.
- 약속을 존중하며 시간 관념이 강하다.

- 신체에 대해 일정한 거리와 공간을 유지하기를 원한다. 개인적 공간을 중시하며 친밀한 거리인 45cm 이내에 들어올 수 있는 사람을 가족 등으로 제한하므로 어린아이라도 머리를 만진다는지 하는 신체 접촉을 하지 않는다.
- 명료하고 정확한 일처리를 기대한다.
- 신속한 의사 결정을 한다.
- 직접적인 의사 표현을 하고 중요한 내용은 구체적으로 표시된 문서나 언어적 메시지에 의존한다. 예를 들면 등산을 하고자 하는 관광객의 경우 캠핑 시설, 취사 여부, 산장이나 대피소의 예약 등의 정보를, 교통 안내 정보의 경우에는 ○○역의 ○번 출구, m, km 등 구체적인 정보를 요구한다.
- 자연 경관, 문화 유적, 동양 문화 체험, 판문점 관광 등에 관심이 많다.

## (2) 일본인 관광객

- 감정을 잘 드러내지 않는 것을 미덕으로 여기므로 가능한 세부 질문을 하여 의견을 이끌어 낸다.
- 안내를 받을 때 같이 온 그룹 내 대표 격인 한 사람이 질문하고 그것을 동료에게 알려 주는 경향이 있다.
- 최근에는 한류 열풍으로 한국의 드라마나 연예인에 대한 관심이 높으므로 이러한 주제를 이용하면 자연스럽게 대화를 이끌어 낼 수 있다.
- 우리말을 할 줄 아는 사람들이 많아져서 일부러 우리말을 사용하려고 하는 편이다. 이때 우리말로 응대를 해 주면 무척 좋아한다.
- 흑백 논리를 싫어하므로 직접적인 표현은 자제한다.
- 작게 이야기하는 것을 교양으로 여기므로 큰 소리로 말하지 않도록 한다.
- 절의 각도는 관계를 나타내므로 일본인 관광객이 했던 각도만큼 맞절을 한다.
- 이름 뒤에는 ‘씨’에 해당하는 ‘상’을 붙이나 직책 뒤에는 붙이지 않도록 한다.
- 위생 관념이 철저하고 상거래가 확실하다.
- 소식하는 성격으로서 음식을 남기는 것을 꺼리고 비빔밥, 불고기, 갈비, 김치, 부침개 등을 좋아하므로 음식점 안내 시 참고한다. 최근에는 한류의 영향으로 닭갈비, 짬뽕, 불닭과 같은 매운 음식도 일부러 찾는 경향이 있다.
- 20, 30대 여성의 방한이 늘고 있으며, 그들은 쇼핑, 식도락, 미용 관광에 대한 선호가 높다.
- 여행 시 꼭 그 지역의 작은 기념품을 사고 싶어 하므로 부담스럽지 않은 토산품 종류와 구입처를 알아 두어 소개한다.
- 기록을 중시하고 구전 효과가 높으며, 민감한 편이라 고객 만족을 위해 섬세한 배려가 필요하다.
- 조심스럽게 안내를 요청하며, 어떤 경우는 안내소에 들어와서도 눈을 마주치려하

지 않고 안내 책자만 만지작거리므로, 안내원은 관광객을 인식하고 있음을 자연스럽게 알리고 먼저 도움을 제의한다.

### (3) 중국인 관광객

- 시간을 어기면 모욕적으로 생각한다.
- 지위에 민감하므로 가능하면 직책으로 부르도록 한다.
- 직함이 없는 경우에는 성(姓)에 선생(先生)을 붙이거나 이름에 영어 호칭을 붙인다.
- 악수는 중국인이 먼저 손을 내밀 때까지 기다리는 것이 좋다.
- 종교 전도를 금기시 한다.
- 의리와 개인적 우정을 매우 중요하게 생각한다.
- 작은 일에도 박수를 잘 친다.
- 술자리에서 노래하거나 떠들지 않는다.
- 중화권 관광객은 스키, 눈, 온천 등 겨울을 즐기는 관광객이 많고 쇼핑, 미용 관광이나 테마파크, 카지노, 수족관 등 현대적 위락 시설에 관심이 많다.
- 기름진 음식을 즐기고 우리나라 음식 중 불고기, 삼계탕, 비빔밥, 김치, 해물탕을 좋아하므로 음식점 안내 시 참고한다.
- 대륙적 자존심이 강하며 외국 여행을 많이 한 관광객도 많으므로 국제적 손님 대접에 소홀하면 강하게 불만을 나타낸다.

### (4) 한국인 관광객

- 기다리는 것을 싫어해 다른 관광객이 안내를 받고 있는 중이라도 끼어들거나 기다리다 그냥 가 버리는 경우도 있으므로 가능하면 신속하게 응대한다.
- 예약이나 취소의 중요성에 대해 가볍게 생각하는 경향이 있으므로 예약이 필요한 곳의 안내를 할 때는 예약의 필요성을 충분히 강조하고 취소 시 관광객이 직접 연락을 하도록 안내한다.
- 연령이 높은 관광객은 유교의 경로 정신이 몸에 배어 있으므로 예절이나 경어사 용법에 충분히 배려를 하는 것이 필요하다. 또한 목소리를 크게 하여 또박 또박 말해야 한다.

## 2. 관광상품 유형별 특성 파악

여행 단체의 목적 및 여행객들에 대한 파악은 원활한 행사 진행을 위하여 필수적인 사항이다. 관광객이 패키지, 협회 또는 인센티브 단체인가를 확인함으로써 그 단체에 맞는 성향의 서비스를 제공할 수 있다. 예를 들어 패키지 투어는 단체 구성원들이 서로 초면인 경우가 많으므로 인솔자가 구성원 간의 중심 역할을 해야 한다. 그에 비해 협회, 인센티브 단체인 경우에는 그 단체에 이미 리더가 있으므로 리더의 역할을 존중할 필요가 있다. 또한 주관 기관의 명칭, 목적, 여행 단체 구성의 과정, 단체장 및 담당자의 성격, 여행 경력 및 어학 능력 등을 확인하여 그 성격에 맞는 서비스를 제공하게 된다.

### (1) 인센티브 투어 특성

최근 인센티브 투어(incentive tour)는 여행업계에 있어 거대한 시장이 되었다. 인센티브 투어는 기업에서 직원들에게 여행의 기회를 포상 형태로 제공함으로써 업무 욕구를 북돋아 업무 효율을 높이고 생산성을 극대화하는데 목적을 둔 여행으로 정의된다(Society of Incentive & Travel Executives, 2007). 투어의 내용도 관광에서 파티, 특별 행사, 자유 활동 등으로 그 비중이 옮겨지는 추세이다.

인센티브 투어는 단체의 책임자 또는 참가자 개인으로부터 받는 특별한 요구 사항, VIP, 여행객과 판매 담당자와의 특별한 약속 등이 많으며, 따라서 이를 확인하여 그에 맞는 서비스를 제공해야 한다. 또한 가이드 업무의 성격도 인센티브 여행에서는 다르게 나타난다. 가이드의 두드러진 활동보다는 참가자들에게 정보와 도움을 주는 정도의 업무 특성을 지닌다. 대부분의 인센티브 투어는 저마다의 독특한 특성을 지니기 때문에 가이드를 위한 표준 절차 또한 없는 것이 특징이다.

### (2) 팸투어 특성

팸투어(familiarization tour)는 한 지역에서 이용 가능한 서비스와 시설들을 고객들이 직접 경험해 보도록 함으로써 그곳의 서비스와 시설들에 대해 인식시킬 목적으로 고안된 프로그램이다.

대부분 팸투어는 정부관광기구, 지방자치 단체와 같은 공공부문기관이나 여행사, 여행 도매업자, 항공사 등과 같은 관광 사업체에서 특정 관광상품이나 특정 관광지를 홍보하기 위해 실시하며, 따라서 팸투어는 판매 촉진이 목적이기 때문에 특정 지역과 정보가 포함된다.

주로 여행 작가, 여행 산업 관계자, 투어 가이드와 매니저, 유관 인사들이 초청의 대상이 되며, 전문적이고 교육적인 형태를 띠고 있다.

이처럼 팸투어에 교육이나 지역 홍보가 포함되고 전문적인 특성을 가지고 있기 때문에 숙련된 가이드를 배정하는 것이 일반적이다.

### (3) 컨벤션 투어 특성

컨벤션 투어(convention tour)에는 두 가지가 있는 데 하나는 회의 전 관광(pre tour)이며, 또 다른 하나는 회의 후 관광(post tour)이다.

하루에서 일주일 이상 계속되는 경우도 있으나 회의에 임박해서 운영되는 단기간 투어는 3시간에서 8시간 정도로 진행된다. 이런 투어는 회의 참석자와 그의 고객들을 위해 선택 관광으로 준비된다. 인센티브 투어와 마찬가지로 컨벤션 투어는 관광지 관리 회사와 여행 도매업자가 긴밀히 통제되므로 가이드는 일반 관광 투어보다 엄격한 감독과 보다 세밀한 지침 하에 운영되어진다.



#### (4) 패키지 투어 특성

패키지 투어(package tour)는 여행사에서 일정 및 교통편, 숙박, 비용 등을 미리 정한 뒤, 여행자를 모집하여 여행사의 주관 하에 행하여지는 단체여행을 의미한다.

여러 명의 여행자가 여행사에서 기획한 여행(기획여행)상품을 선택하여 정해진 일정을 함께 하는 투어이다 보니 다른 투어와는 달리 서로 잘 모르거나 서로 간 특별한 관심이 없는 관광객들로 투어가 진행된다. 이러한 특성을 지닌 패키지 투어는 안내하는 과정에서 각기 다른 개인들 간에 친숙한 분위기를 조성하는 것이 무엇보다 중요하다. 특히 일정이 긴 투어에서는 가이드의 역할과 책임이 더 많이 요구되는 특성이 있다.

#### (5) 특수 관광 단체 특성

최근 지체부자유자들이 점점 증가하고 있으며, 향후 이들의 숫자는 더 증가할 것으로 보인다. 이유 중의 하나는 인구의 평균연령이 높아지고, 이에 따라 이동이 제한되는 질병이나 사고가 증가하기 때문에 지체부자유 인구가 많아지게 된다. 또 다른 이유는 소외계층들을 위한 사회복지 차원의 제도 지원 강화도 그 이유가 된다. 즉, 관광지에 대한 접근체계 및 지원제도가 강화됨으로써 더 많은 지체부자유자들의 투어 기회가 확대될 것이기 때문이다.

이러한 특수관광 단체시장의 규모가 아직은 크지 않지만 이들에 대한 기본적인 이해가 필요하며, 특히 관광지 선정 및 이동 노선 등에 각별한 관심과 주의가 요구되는 특성을 지닌다.

### 3. 관광객 형태별 특성 파악

관광객들의 연령대, 성별, 여행목적, 단체 구성원의 성향 등을 통해서도 각각의 특성을 파악할 수 있다. 예전에는 어권별, 국적별로 관광객의 행동의 차이가 컸었지만, 최근에는 동서양을 막론하고 개인의 성향이나 개성에 따라 행동하는 성향이 강하기 때문에 국적과 어권에 따른 행동의 차이는 점차 감소하고 있다. 이러한 특성에 따라 안내 업무의 방향을 설정해야 하므로 이러한 내용에 대해서도 사전에 파악하여야 한다.

<표 1-2> 관광객의 일반적 특성 변수

구분	내용
단체의 인원 수	16명 이상, 32명 이상, 48명 이상
연령대	20대, 30대, 40대, 50대 이상, 혼합 단체, 가족 동반
성별의 구성비	남성 단체, 여성 단체, 부부 동반
여행 목적	친목회, 사회단체, 산업시찰, 인센티브, 효도 관광, 신혼여행 등
단체 구성원의 성향	구성의 직업적 특성, 여행 경험의 유무 등

### (1) 고령자일 경우

연령대별 가치관이나 행동 특성이 매우 다르기 때문에 관광객들의 연령을 파악하는 것은 매우 중요하다. 예를 들면 여행 중 자유시간이 부여되면 여행경험이 많은 관광객이나 젊은 층은 나름대로 자유시간을 잘 활용하는 편이지만, 여행경험이 적은 관광객이나 노년층은 대부분 어려움을 느낀다. 따라서 이러한 경우를 대비해 야 하는 맥락에서 연령대별 파악은 중요하다. 다음은 고령자들의 특성을 고려한 응대방법으로 여행안내 시 참조할 내용이다.

- 간단하고 분명하게 설명한다. 그리고 설명한 사항을 글로 써 준다.
- 여행 경로를 분명하게 표시한다.
- 모든 고령의 방문객이 똑같이 특별한 조치를 원하는 것은 아니라는 것을 인지한다.
- 필요하면 답변을 반복하거나 쉽게 풀어서 말한다.
- 특별한 도움이 필요한지를 물어본다.

### (2) 가족 여행일 경우

- 특별한 요구사항이 없는 한 가장 연소한 고객과 가장 연로한 고객 기준으로 편안한 여정을 작성한다.
- 연령에 따라 숙박 요금이나 운임의 차이가 있으므로 어린이를 동반할 때는 반드시 연령을 확인해야 한다.
- 호텔의 선정은 가족에 알맞은 객실(연결된 방: connecting room)이 있는지, 호텔 내의 시설도 가족이 이용할 수 있는지 확인하여야 한다.

### (3) 신혼여행일 경우

- 결혼식 장소의 위치 확인과 결혼식 시간 및 피로연 종료 예정 시간을 반드시 확인하고, 교통 기관을 결정해야 한다.
- 특히 1일째에는 별도의 요청이 없는 한 밤늦게 호텔에 체크인하지 않도록 배려해야 한다.
- 가능한 한 그들만의 시간을 많이 가질 수 있도록 하고, 객실은 조용하고 전망이 좋은 방을 배정해야 한다.
- 가급적 스케줄은 삼가고, 추억에 남을 만한 관광지를 선택하고, 사진 촬영 시간을 많이 할애해야 한다.
- 신혼여행인 만큼 여유있게 그들만의 시간을 가질 수 있도록 자유시간을 충분히 할애해야 한다.

⑤ 문화 간 커뮤니케이션 (문화 차이에 따른 비언어적 커뮤니케이션)

서로 다른 문화 간 커뮤니케이션은 서로 다른 관습, 행동, 가치체계에서 비롯되는 것으로 상호작용을 통해서 해결될 수 있다.












문화 간 커뮤니케이션 능력의 구성요소에는 언어적 요소와 비언어적 요소가 있다. 문화 간 커뮤니케이션에서의 메시지 차이는 언어적 측면에서 가장 두드러진다. 하지만, 비언어적 요소는 느낌과 감성에 관한 메시지를 보내고, 언어 메시지를 구체화하는 기능을 수행한다. 일반적으로 비언어적 요소는 구두와 문서 언어를 포함하지 않은 제스처(gesture), 얼굴 표정, 시선, 자세와 움직임, 접촉, 복장, 침묵, 공간, 시간, 의사 언어(paralanguage)로 구성되어 있다. 이러한 측면에서 다른 문화를 이해하기 위해서는 비언어적 요소의 차이점을 알아 두는 것도 필요하다.

특히, 여행안내를 함에 있어 문화의 차이에 따라 다른 각 나라의 비언어적 인사법을 숙지하고 익혀 두는 것은 중요하다. <표 1-3>은 문화 차이에 따른 세계 여러 나라의 비언어적 인사법을 보여 주고 있다.

<표 1-3> 문화 차이에 따른 나라별 인사법

인사 종류	나라별 인사법
악수 (handshake)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미국: 손을 힘 있게 쥐고 흔들며 손윗사람일 경우 격려의 뜻으로 손아랫사람의 어깨를 두드리기도 한다.</li> <li>- 독일: 언제나 강하고 짧게 흔든다.</li> <li>- 프랑스: 손에 힘을 많이 주지 않는다.</li> <li>- 중남부 아메리카: 여성과 악수할 때 손등에 입을 맞추는 경우가 많다.</li> </ul>
입맞춤 (kiss)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 러시아: 키스하고 포옹한다.</li> <li>- 남아프리카 공화국, 프랑스, 이탈리아, 스페인, 포르투갈 등 지중해 연안 나라: 주로 양쪽 뺨에 키스를 한다(단, 이성간에는 연인이 아닌 경우 소리만 내고 실제 키스를 하지 않는다).</li> </ul>
아브라소 (abrazo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 멕시코, 아르헨티나, 콜롬비아 등 중남부 아메리카의 나라: 서로 껴안고 키스한 후 친근감의 표시로 어깨를 두드린다(키스보다 훨씬 더 신체 접촉이 많으며, 시간도 길게 걸린다).</li> </ul>
코 비비기	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 폴리네시아 인: 코를 서로 비벼댄다.</li> <li>- 마오리 족: 반갑다는 인사로 코를 두 번씩 비빈다.</li> </ul>
기 타	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이누이트 족: 서로의 뺨을 치는 것이 반갑다는 인사이다.</li> <li>- 티베트 족: 자신의 귀를 잡아당기며, 햇바닥을 길게 내밀어 친근감을 표시한다.</li> </ul>

출처: 김도영 · 이혁진(2014). 『국외여행 안내 실무론』.

V자 사인	검지 구부리기
	
영국: 손등이 상대를 향하면 심한 욕설이 됨	일본, 오스트레일리아: 외설적 행위 의미
윙크	머리 끄덕이기
	
인도, 오스트레일리아: 모욕을 주는 것으로 이해	대부분 나라: 긍정의 의미인 'YES' 를 의미 터키 : 'NO' 를 의미
턱 두드리기	손으로 입술 당겨 휘파람 불기
	
이탈리아: '흥미없다' , 브라질: '모르겠다' 의미	유럽: '조롱' 의 의미 미국: '찬사' 의 의미
엄지 세우기	OK 사인
	
대부분의 나라: '최고' 의미 서아시아: '음란한 행위' 의미 독일: 숫자 '1' , 일본 : 숫자 '5' 의미 오스트레일리아: '거절, 무례함' 의 표시 러시아: '나는 동성애자' 라는 의미	한국, 일본: 돈을 의미 대부분 나라: '승인' 이나 '긍정' 의 의미 프랑스 남부: '아무 것도 없음' , '가치 없음' 을 의미 터키, 서아시아, 아프리카, 러시아, 브라질: '동성애' 등 외설적인 의미
귀잡기	검지로 코 때리기
	
인도: 후회, 실수에 대한 사과 의미 브라질: '이해한다' , '잘 먹었다' 의미	영국: '비밀' 의미 이탈리아: '우정의 충고' 의미
허리에 손 올리기	
	
인도네시아: '화가 났다' 는 의미	

[그림 1-1] 국가별 바디 랭귀지(Body language) 에티켓 자료

출처: 한국관광공사 홈페이지(<http://korean.visitkorea.or.kr/globaletiquette/index.jsp>)

## 수행 내용 / 여행자의 문화 및 문화성향 특성 파악하기

---

### 재료 · 자료

- 행사지시서, 필기도구

### 기기(장비 · 공구)

- 인터넷 가능 PC, 메모지

### 안전 · 유의 사항

- 여행자의 인구 통계학적, 문화적 특성을 이해할 수 있도록 행사지시서의 내용을 정확하게 파악해야 한다.

### 수행 순서

#### ① 행사지시서에 따른 고객 정보를 확인한다.

1. 행사지시서에 명시된 관광객 유형(개인, 단체), 인구 통계적 특성(성별, 연령대)을 확인한다.
2. 관광객의 국적 및 관광객 수, 여행 일정 등을 통한 관광 목적(연수 관광, 순수 목적 관광, 효도 관광), 관광객 구성원의 성향 등을 파악한다.

#### ② 고객 정보에 따른 고객의 주요 문화 및 문화 성향을 파악한다.

1. 국가별 문화 성향을 파악한다.
2. 관광객 형태별 성향을 파악한다.
3. 인구 통계학적 특성별 성향을 파악한다.

## 단체 행사지시서

결 재	담당	대리	과장	부서장
단체명	- 000관광 제주도 2박3일 (Medical Tour)		인원	남: 8 여: 10
관광 기간	2014년 12월 06일 - 2014년 12월 09일 ( 2박 3일)			
이용 항공사	도착편		시간	

### 지상비 내역

지역	기간	지불 인원	1인당 요금	지불액	지불처	비고
제주	2박3일	15	100만원	1500만 원	000	-
합계						

### 기타 경비

가이드비	\15만원	x3일	-	3일 = \45만원
안내사(기사) 팁	\5만원	x3일		3일 = \15만원
예비비	\	x		일 = \
기타				
합계	\			

### 여행 조건

항공료 기준	예약 시점 기준
숙박	TWIN( 7 ) SGL( 4 ) TRP( ) 기타( )
식사	조식( 회) 중식( 회) 석식( 회)
관광자 보험	포함(✓) 불 포함( ) 가입액 최대 보상액( 1억원 )
현지 공항세	포함(✓) 해당 없음( ) 고객 지불

[그림 1-2] 단체 행사지시서



## 수행 tip

- 국내 여행 안내 업무는 국내를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 생소한 국내 도시의 풍물을 소개하고 여행에 관련되는 제반 편의를 도와주면서, 건전한 여행 문화로 선도하는 역할을 한다.

- 다음은 국적별 관광객의 세부적인 행동 특성이다.

### < 미국, 유럽 >

- \* 미국인은 상대방을 편하게 대하기 때문에 응대하기가 어렵지는 않지만 서비스할 때는 품위 있게 응대하여야 한다.
- \* 대화 중에는 'Great' , 'Excellent' 등 찬사의 말을 자주 사용한다.

### < 일본 >

- \* 사소한 일에도 '감사합니다' , '미안합니다' 를 자주 말하는데, 형식적으로 말하는 경우가 많다는 것을 알아야 한다.
- \* 함께 먹을 수 있도록 담겨진 국이나 큰 접시에 담긴 음식을 개별 젓가락이나 숟가락을 사용하여 먹는 것은 비위생적이라고 여기므로 주의해야 한다.

### < 중국 >

- \* 중국에서는 어느 장소에 가더라도 차있만 있으면 언제든지 차를 마실 수 있도록 끓는 물이 준비되어 있다.
- \* 중국인들은 선물을 받기 전에 몇 번 거절하는 경향이 있다. 계속 권유하여 선물을 받으면 감사 인사를 하는 것이 예의이다.
- \* 중국인들은 흡연에 매우 관대하여 식사 중에 담배를 권하고 피우는 것은 흔한 일이이므로 담배를 피우기 싫더라도 일단 권하는 담배는 받아 두는 것이 예의이다.

## 1-2. 여행자의 여행 상품 소비 패턴 파악

### 학습 목표

- 행사지시서를 통해 확인한 고객 정보에 따라 여행 상품 소비 패턴을 파악할 수 있다.

### 필요 지식 /

#### ① 여행 상품 소비 패턴

여행 상품의 소비 패턴은 국적별, 관광 행태 및 유형별로 다르게 나타날 수 있다. 따라서 행사지시서를 통해 확인되는 고객 정보에 따른 소비 패턴 파악은 매우 중요하며, 국적별, 여행상품 유형별 소비패턴을 살펴보면 다음과 같이 확인된다.

##### 1. 국적별 국내 여행 소비 패턴

###### (1) 중국

중국의 경제성장으로 해외여행 수요가 빠르게 증가하면서 중국인의 방한 여행 또한 성장세를 나타내고 있다. 특히, 2010년부터는 중국인 방한객이 빠르게 증가하고 있으며, 2013년에는 중국이 일본을 제치고 제1의 인바운드 시장으로 자리매김 하였다.

중국인 방한객의 급증에는 경제 교류의 지속적인 증대 외에도 쇼핑관광 매력, 크루즈 관광 증가, 한류 관심증 확대, 비자 발급 요건 완화, 개별 관광 증가, 청소년·노인 관광 교류 증가, 중·일 간 영토 분쟁에 따른 방일 관광 수요의 한국 전환 등이 주요 요인으로 꼽히고 있다. 그뿐만 아니라 방한 관광 수요층 또한 인센티브 단체, 개별 관광객, 여성층, 가족 단위, 청소년층, 중노년층 등 점점 더 다양해지는 추세이다.

특히 중국 관광객들은 쇼핑 관광에 큰 매력을 느끼며 활발하게 참여하고, 1인당 소비 금액도 높아 소비 욕구가 매우 높은 국가로 평가되고 있다.

###### (2) 일본

일본은 우리나라 제1의 인바운드 시장이었으나, 2013년에 중국에 이어 제2의 인바운드 시장이 되었다. 엔화 약세 지속, 한·일 외교 갈등 지속, 일본인의 자국 여행 선호 등에 따라 일본인 방한객의 국내 여행상품 소비는 급감하는 추세이다. 일본 관광객들은 대체적으로 합리적인 쇼핑 및 소비를 하는 특성이 있어 과잉 판매 촉진 활동보다는 관심을 유도할 수 있는 판매 활동이 더 효과적이다.

### (3) 미국

미국은 우리나라 인바운드 시장 3위 자리를 계속 유지하면서 원거리 시장 중 방한객 규모가 가장 큰 국가이다. 미국인 관광객의 긍정적인 국내 여행 상품 소비는 한미 FTA 발효 등에 따른 비즈니스 수요 증대, K-POP 인기 등 한류 관심층 확대, 아시아계 미국인의 스톱오버(stopover) 방문객 증가, FIT(free independent traveler)의 꾸준한 증가 등이 주요 요인으로 나타났다.

### (4) 대만

우리나라 인바운드 시장 4위 자리를 계속 유지하고 있는 대만은 일본 ~ 대만 간 항공 자유화 협정 이후 항공 좌석 공급 증가, 엔화 약세로 인한 일본 관광 증가, 연초 북한의 전시 상황 선언에 따른 불안 등으로 방한 관광객이 감소하는 추세를 나타내고 있다.

## 2. 여행 시기와 일수에 따른 소비 패턴

여행 시기와 일수는 여행 경비의 산출과 여행 일정을 결정하는 데 중요한 요소이다. 왜냐하면 여행 일시가 성수기 또는 비수기에 따라 하루 간이라도 항공 요금 · 숙박 요금이 달라지기 때문이며 특히, 주말이나 성수기에는 항공 좌석 상황, 항공 요금, 숙박 요금 등이 비싼 요금으로 적용된다. 따라서 시기와 일수를 통해 여행객의 소비 패턴을 유추할 수 있다.

## 3. 여행 상품 유형에 따른 소비 패턴

여행 경비는 지불 능력 · 경제력의 표시이기 때문에 여행을 결정짓는 중요한 요소의 하나이다. 여행 비용은 여행 일수 · 여행 조건 · 여행 목적지에 따라 요금에 차이가 있으며, 여행 비용에 따라 소비 패턴을 추정할 수 있다.

교육관광, 산업시찰, 가족관광, 인센티브 단체, 의료관광, 쇼핑관광 등은 국내 고부가가치 관광상품으로서 높은 상품의 가치를 지니며, 특히, 한류 관광 상품(영화촬영지 포함), 태권도, 국술 등 수련 관광상품, 한방치료 여행 상품, 개발도상국 대상 산업 시찰 상품, 도자기 상품, 불교, 유교, 가톨릭 성지 등의 종교 문화 상품 등이 고급 상품으로 자리매김 되고 있다.

한편, 국내의 고가 여행 상품에서 나타나는 일반적인 특성은 다음과 같다.

<표 1-4> 고가 여행 상품의 특성

특성	내용
1. 소량 다품종 생산	- 참가자가 20명 내외의 소량 틈새시장 - 주제가 매우 광범위 함.
2. 일반적인 상품 소재가 아닌 특별 상품	- SIT(특별 관심 상품), 마니아 위주의 상품 - 방문국의 일반적인 매력보다 해당 분야의 우수성 · 독창성에 관심. 예) 우리나라에서 가장 내세울 수 있는 분야
3. 참가자의 전문성	- 일반인이 아닌 해당 분야의 전문성을 갖춘 사람 대상 상품 - 일반 여행 가이드가 아닌 '전문가'가 참여하는 상품
4. 패키지 여행 상품 이상의 서비스 및 관리가 필요	- 출발 전 사전 교육에서부터 도착 후 사후 관리까지 체계적이고 고급스러운 관리가 필요함.
5. 마케팅 대상이 제한적	- 일반 대중이 아닌 특정 단체, 집단으로 제한됨(취미 클럽, 전문가 단체, 동우회 등) - 마케팅 범위가 전국 단위가 아닌 시(city) 또는 지역 단위임.

출처: 한국관광공사(2005). 『고부가가치 관광상품 개발 관련 보고』.

## ② 국적별 여행 소비 행동의 일반적 특성

다른 민족, 다른 국가, 다른 문화에 대한 이해와 차이점에 대한 숙지가 중요하다. 다양한 인종 및 국적의 관광객 행동 및 특성을 이해하여 국내 여행안내 업무에 충실을 기하는 노력이 필요하다. 이러한 맥락에서 국적별 관광객의 소비 행동의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

<표 1-5> 국적별 관광객의 소비 행동 특성

국적	내용
한국인	일반적으로 대접받는다라는 기대감을 가지는 편이며, 즉각적인 표현을 하지 않고 타 관광객에게 더 관심을 보인다고 느끼면 강한 반발심을 가짐. 사전에 요구 사항이나 감정을 파악하여 대처하여야 함.
일본인	질서의식과 준법정신이 강하며 예의가 바르고 친절하기에 이에 준하는 서비스를 기대함. 감정을 잘 표현하지 않으며 화가 나면 잘 풀리지 않는 특성이 있음. 만약 실수로 인해 피해를 주었을 때에는 물질적인 배상보다는 먼저 정중한 사과를 거듭하는 것이 최우선임.
중국인	중국인은 지역에 따라 차이가 있으나 체면을 중요시하는 성향이 있음. 자존심을 건드리는 행동이나 언어에 주의해야 함. 식사를 중요한 친교 방법으로 인식하여 식사 서비스에 관심이 많음. 서구식 교육을 받은 일부 화교들은 교육 수준이 높아 질 높은 서비스를 기대함.
미국인	격식을 중요시하지 않고 외향적이며 적극적임. 개인주의 성향이 발달되어 있음. 자기의 요구를 적극적으로 표현하며 서비스를 요구함. 만족하지 못한 서비스나 잘못된 것에 대해서는 고객 제안서를 기재하는 성향이 강함.

### ③ 외래 관광객들의 국내 여행 소비 실태

#### 1. 소비 실태

외래 관광객들의 방한 소비 실태는 매년 정부에서 조사를 하고 있어 파악이 가능하며, 이를 토대로 국적별 소비 패턴을 이해할 수 있다.

참고로 2013년 기준 방한 외래 관광객들의 국적별 소비 실태를 살펴보면, 중국(US \$ 2,271.9) 관광객의 1인 평균 지출 경비가 가장 높았고, 다음은 러시아(US \$ 2,101.9), 싱가포르(US \$ 1,975.4) 등의 순으로 나타났다. 반면, 1인 평균 지출 경비가 가장 적은 국가는 독일(US \$ 969.5)로 확인된다.

<표 1-6> 국적별 방한 외래 관광객 1인 지출 경비

(단위: 명, %)

구분	사례 수	500 \$	500 \$	1,000 \$	1,000 \$	1,500 \$	1,500 \$	2,000 \$	최대 금액 초과	평균 (US \$)
		이하	초과	초과	초과	초과	초과	초과		
			1,000 \$ 이하	1,500 \$ 이하	2,000 \$ 이하	3,000 \$ 이하	3,000 \$ 초과			
전체	12,030	18.1	24.4	18.1	12.2	11.9	13.2	2.2		1,648.2
일본	3,135	24.8	40.7	18.0	7.1	5.1	3.3	1.0		990.0
중국	4,402	7.6	15.1	18.6	16.1	17.4	22.2	3.1		2,271.9
러시아	136	20.7	17.1	12.4	10.6	12.5	23.3	3.5		2,101.9
싱가포르	183	13.8	15.1	17.2	14.2	19.3	17.6	2.7		1,975.4
호주	132	38.4	23.2	11.6	12.0	7.6	6.2	1.1		1,083.7
프랑스	78	43.2	20.8	13.0	6.4	7.8	6.4	2.4		1,018.1
독일	100	42.0	26.1	15.5	5.2	3.9	6.1	1.2		969.5

출처: 문화체육관광부(2014). 『2013 외래관광객 실태조사』.

그뿐만 아니라 외래 관광객들의 인구 통계적 특성(연령, 성별 등)별 소비 패턴도 파악할 수 있다. 2013년도의 경우, 연령별에서는 15~20세(US \$ 1,886.4)의 1인 평균 지출 경비가 가장 많은 반면, 51~60세(US \$ 1,248.5)가 가장 적은 것으로 확인된다. 방한 목적별로는 뷰티, 건강 및 치료(US \$ 3,223.5) 목적 관광객들이 가장 많이 소비하였고, 사업/전문 활동(US \$ 1,265.1) 목적의 관광객은 가장 적게 소비한 것으로 나타났다. 방한 횟수별로는 1회(US \$ 1,743.1) 방한 외래 관광객의 지출 경비가 가장 많은 것으로 확인된다.

<표 1-7> 성별/ 연령/ 방한 목적/ 방한 횟수별 방한 외래 관광객 1인 지출 경비

(단위: 명, %)

구분		사례 수	500 \$ 이하	500 \$	1,000 \$	1,500 \$	2,000 \$	3,000 \$ 초과	최대 금액 초과	평균 (US \$)
				초과	초과	초과	초과			
				1,000 \$ 이하	1,500 \$ 이하	2,000 \$ 이하	3,000 \$ 이하			
전체		12,030	18.1	24.4	18.1	12.2	11.9	13.2	2.2	1,648.2
성 별	남성	5,652	23.5	23.4	17.0	11.6	10.8	11.6	2.1	1,512.6
	여성	6,378	13.2	25.3	19.1	12.8	12.8	14.5	2.2	1,768.5
연 령	15~20세	653	12.9	21.7	19.8	14.2	13.8	14.7	2.8	1,886.4
	21~30세	4,011	15.0	22.5	18.5	11.8	12.1	17.0	3.1	1,868.1
	31~40세	3,237	20.2	22.4	17.2	12.4	12.5	13.8	1.6	1,657.2
	41~50세	2,231	18.9	25.1	18.8	12.8	12.7	10.3	1.4	1,503.9
	51~60세	1,298	22.7	31.8	18.0	10.7	8.8	6.6	1.4	1,248.5
	61세 이상	566	19.8	33.0	15.9	13.1	8.4	7.0	2.7	1,275.5
	여가/위락/휴가	5,798	9.9	24.6	22.5	15.0	14.1	12.6	1.3	1,700.2
방 한 목 적	뷰티, 건강 및 치료	118	9.3	13.9	4.8	5.9	12.7	31.2	22.4	3,223.5
	종교 및 순례	122	30.6	23.8	12.5	11.4	9.8	11.9	0.0	1,554.9
방 한 목 적	쇼핑	1,281	9.3	31.9	21.3	11.9	10.8	13.1	1.7	1,686.5
	친구/친지 방문	1,166	29.2	26.8	14.6	9.3	10.1	8.9	1.0	1,322.3
	사업/전문 활동	2,819	36.0	23.2	12.3	9.1	7.8	9.4	2.2	1,265.1
	교육	714	9.2	12.5	9.1	8.3	15.1	37.2	8.6	3,130.7
방 한 횟 수	기타	12	72.9	9.3	0.0	4.3	0.0	0.0	13.5	280.1
	1회	7,257	14.3	22.3	19.3	14.4	14.1	13.8	1.8	1,743.1
	2회	1,676	18.6	26.3	17.6	10.2	11.0	14.4	2.0	1,689.1
	3회	963	23.6	28.4	17.4	9.0	7.1	10.7	3.7	1,444.9
	4회 이상	2,134	28.1	28.3	14.8	7.8	7.3	11.0	2.7	1,380.5

출처: 문화체육관광부(2014). 『2013 외래관광객 실태조사』.

한편, 2013년도 관광객의 1인 평균 지출경비가 가장 높은 중국인의 경우, 2012년도의 관광소비 지출 규모도 눈에 띈다. 즉, 2012년에는 일본이 중국보다 훨씬 많은 관광객들이 방한하였지만 소비 지출액은 오히려 중국이 높은 것으로 나타났다. 이는 중국의 소비 지출액이 지속적으로 증가하고 있음을 확인할 수 있으며, 이러한 내용을 토대로 중국인들의 소비 성향을 이해할 수 있다.



<표 1-8> 국적별 방한 외래 관광객 수

(단위: 만 명, %)

	2007년	2012년	2012년 방한 외래 관광객 구성비
중국인	59	211	34.6
일본인	218	345	56.6
미국인	48	54	8.9

출처: 현대경제연구원(2014). 『VIP 리포트 - 중국인 관광객 4백만에서 일천만 시대로』, 저자 재구성.

<표 1-9> 국적별 방한 외래 관광객 총 지출액

(단위: 조 원, %)

	2007년	2012년	2012년 방한 외래 관광객 지출율
중국인	0.6	4.5	50.6
일본인	1.4	3.5	39.3
미국인	0.7	0.9	10.1

출처: 현대경제연구원(2014). 『VIP 리포트 - 중국인 관광객 4백만에서 일천만 시대로』, 저자 재구성.

## 2. 쇼핑 품목

관광객들에게 쇼핑은 중요한 관광활동이다. 특히 외래 관광객들의 쇼핑은 외화 획득과 아울러 우리나라 고유의 품목과 토산품을 소개하는 효과를 얻을 수 있어 이들의 욕구를 충족시킬 수 있는 쇼핑정보 및 편의를 제공하는 것은 중요하다. 따라서 관광객에게 여행지의 특산품, 상품의 품질, 판매 가격, 상점의 규모, 평판 등의 쇼핑 정보를 제공하는 것이 좋다.

한편, 외래 관광객들의 국적별 소비 실태와 마찬가지로 거주국별 쇼핑 품목도 파악이 가능하다. 이러한 자료를 토대로 국적별 맞춤형 쇼핑 관광 정보를 제공할 수 있다. 참고로 2013년 기준 방한 국적별 쇼핑 품목을 살펴보면, ‘향수/화장품’은 중국(73.1%)이 가장 높았고, ‘의류’는 싱가포르(58.6%), ‘식료품’은 일본(50.4%)이 상대적으로 높게 나타났다.

<표 1-10> 국적별 주요 쇼핑 품목

(중복 응답, 상위 10위, 단위: 명, %)

구분	사례 수	향수/화장품	의류	식료품	신발류	인삼/한약재	김치	피혁제품	보석/액세서리	담배	주류
전체	12,030	50.1	38.5	34.6	14.4	12.9	12.8	10.5	9.2	6.7	5.8
일본	3,135	43.0	32.1	50.4	13.0	6.9	18.1	11.2	5.7	9.8	5.9
중국	4,402	73.1	40.8	32.7	13.5	18.9	9.3	14.8	11.0	7.2	3.7
러시아	136	39.9	48.0	19.3	22.6	8.7	8.8	6.8	10.9	2.4	14.1
싱가포르	183	48.1	58.6	24.3	20.8	15.3	14.7	7.0	13.4	1.2	3.7
오스트레일리아	132	13.4	30.1	22.7	8.8	5.7	4.0	3.3	9.2	3.6	8.2
프랑스	78	15.5	26.9	16.4	10.3	2.8	3.3	1.2	8.9	10.6	8.3
독일	100	10.9	23.7	16.1	6.8	3.3	5.0	1.1	6.7	6.6	7.4

출처: 문화체육관광부(2014). 『2013 외래관광객 실태조사』.

성별, 연령별, 방한 목적별, 방한 횟수별 쇼핑 품목도 파악이 가능하다. 연령별 살펴보면 ‘향수/화장품’은 21~30세(59.5%)에서 가장 높았고, ‘의류’는 15~20세(58.2%), ‘식료품’은 61세 이상(39.6%)에서 상대적으로 높게 나타났다. 방한 목적별로는 ‘향수/화장품’은 쇼핑(66.0%) 목적에서 가장 높았고, ‘의류’는 교육(54.6%) 목적, ‘식료품’은 여가/위락/휴가(40.4%) 목적에서 높은 것으로 확인된다. 방한 횟수별로는 ‘향수/화장품’은 1회(54.9%) 방한에서 높게 나타났고, ‘의류’와 ‘식료품’은 2회(각각 41.6%, 36.3%) 방한에서 높게 나타났다.

<표 1-11> 성별/연령/방한 목적/방한 횟수별 주요 쇼핑 품목

(중복 응답, 상위 10위, 단위: %)

구분	사례 수	향수/화장품	의류	식료품	신발류	인삼/한약재	김치	피혁제품	보석/액세서리	담배	주류
전체	12,030	50.1	38.5	34.6	14.4	12.9	12.8	10.5	9.2	6.7	5.8
성별											
남성	5,652	32.8	30.6	34.0	11.8	13.8	12.1	9.2	7.2	9.7	8.4
여성	6,378	65.5	45.4	35.1	16.7	12.2	13.4	11.6	11.0	4.1	3.6
연령											
15~20세	653	53.7	58.2	28.3	26.5	7.1	11.4	9.7	15.5	5.5	3.5
21~30세	4,011	59.5	48.7	31.6	18.4	10.5	11.7	10.4	12.8	6.4	6.5
31~40세	3,237	52.4	34.3	35.6	13.0	14.9	12.4	11.7	7.0	6.9	5.7
41~50세	2,231	43.8	30.1	37.9	10.7	14.6	13.1	10.9	6.2	7.2	5.6
51~60세	1,298	34.6	27.4	36.7	9.3	13.7	15.3	8.8	6.7	7.6	5.9

구분	사례 수	향수/화장품	의류	식료품	신발류	인삼/한약재	김치	피혁제품	보석/액세서리	담배	주류
61세 이상	566	26.9	26.2	39.6	7.0	16.9	18.5	7.2	7.9	6.0	5.6
여가/위락/휴가	5,798	60.4	39.9	40.4	14.1	17.3	15.4	13.6	9.4	6.2	5.5
뷰티, 건강 및 치료	118	63.0	49.3	31.4	20.9	20.1	24.6	11.3	7.2	3.8	6.4
방한 종교 및 순례	122	45.3	34.2	36.6	13.6	26.9	16.5	18.0	2.1	1.3	0.2
목적 쇼핑	1,281	66.0	48.4	35.9	21.1	12.0	15.5	15.7	10.9	7.2	2.7
친구/친지 방문	1,166	39.2	50.2	28.3	20.2	5.8	9.8	7.3	13.6	7.2	7.4
사업/전문 활동	2,819	25.4	21.8	25.8	6.9	7.7	7.8	4.2	6.1	8.1	6.9
교육	714	53.0	54.6	29.8	24.2	8.2	9.3	4.5	12.0	5.2	8.0
기타	12	0.0	24.5	36.3	2.4	10.2	27.7	12.7	2.2	0.0	30.9
방한 1회	7,257	54.9	38.6	34.0	14.3	15.7	13.6	11.1	10.3	6.2	6.0
2회	1,676	47.5	41.6	36.3	16.3	10.0	11.9	10.7	9.0	6.2	6.0
횟수 3회	963	40.6	40.0	35.2	13.7	9.2	12.2	9.1	7.1	7.0	4.1
4회 이상	2,134	40.4	34.8	34.9	13.6	7.5	11.1	8.8	6.8	8.6	6.0

출처: 문화체육관광부(2014). 『2013 외래관광객 실태조사』.

### 3. 쇼핑 장소

우리나라를 방문하는 외래 관광객의 한국 전통문화에 대한 관심은 높아지고 있으며 토산품, 관광 기념품 등을 구매하려는 욕구도 증가하고 있다. 관광객들의 쇼핑 활동은 국내의 다양한 장소에서 이루어진다. 국적별, 인구 통계적 특성별 선호하는 소비 패턴을 파악하여 유형별 맞춤형 정보를 제공하는 것이 필요하다. 참고로 2013년 국적별 이용한 쇼핑 장소를 살펴보면, ‘명동’은 홍콩(65.1%)이 가장 높았고, ‘시내 면세점’은 중국(60.7%), ‘백화점’은 러시아(35.3%)에서 높게 나타났다. 관광객들의 관광 불편 신고가 쇼핑에서 많이 발생되고 있음을 감안할 때, 상품의 품질과 가격을 신뢰할 수 있는 쇼핑센터로 관광객들을 안내하여야 할 것이다.

<표 1-12> 국적별 쇼핑 장소

(중복 응답, 단위: 명, %)

구분	사례 수	명동	시내 면세점	백화점	동대문 시장	공항 면세점	소규모 상점	대형 할인점	남대문 시장	인사동	이태원 시장
전체	12,030	41.4	32.9	26.2	24.9	23.9	18.5	12.5	9.4	6.3	3.7
일본	3,135	45.7	22.0	27.2	20.8	24.3	19.1	17.0	14.6	6.1	1.2
중국	4,402	42.8	60.7	26.7	26.0	30.1	16.6	7.4	3.7	2.3	0.7
홍콩	455	65.1	18.4	29.4	34.7	13.4	19.2	10.5	9.9	6.8	4.6
러시아	136	24.6	10.1	35.3	23.1	29.0	18.6	21.5	12.6	9.3	5.1
싱가포르	183	61.4	8.2	29.8	42.2	13.1	11.7	19.6	13.8	14.6	5.4
오스트레 일리아	132	18.6	2.1	23.5	10.3	16.0	22.5	11.1	6.5	11.3	8.3
프랑스	78	19.5	3.0	18.6	8.5	22.3	18.8	12.5	5.7	13.2	6.6
독일	100	14.1	1.6	19.7	9.2	14.7	16.0	12.7	8.1	12.2	5.3

출처: 문화체육관광부(2014). 『2013 외래관광객 실태조사』.

한편, 관광객들에게 구매를 강요하거나 물품의 구매에 관여하여서는 안 된다. 쇼핑이 끝난 다음에는 미리 준비한 이름표를 주어 고객이 산 물건에 이름표를 부착하도록 한다.

다음으로 성별, 연령별, 방한 목적별, 방한 횟수별로 살펴보면, 연령별에서는 연령 층이 낮을수록 ‘명동’, ‘동대문 시장’ 비율이 높게 나타났으며, 방한 목적별로 쇼핑 목적은 ‘명동’ (68.6%)의 비율이 가장 높았고, 여가/위락/휴가 목적은 ‘시내 면세점’ (47.7%)의 비율이 상대적으로 높은 것으로 확인된다. 방한 횟수별로는 방한 횟수가 적을수록 ‘명동’, ‘시내 면세점’의 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 1-13> 성별/ 연령/ 방한 목적/ 방한 횟수별 쇼핑 장소

(중복 응답, 단위: 명, %)

구분	사례 수	명동	시내 면세점	백화점	동대문 시장	공항 면세점	소규모 상점	대형 할인점	남대문 시장	인사동	이태원 시장
전체	12,030	41.4	32.9	26.2	24.9	23.9	18.5	12.5	9.4	6.3	3.7
성 별	남성	5,652	27.6	26.4	25.3	18.8	23.8	20.0	12.3	8.7	4.5
	여성	6,378	53.7	38.7	27.1	30.3	24.0	17.3	12.6	10.0	7.1
연 령	15~20세	653	64.5	35.7	30.6	40.2	19.1	17.6	10.0	6.5	4.5
	21~30세	4,011	52.2	36.2	28.0	31.9	23.7	18.6	12.0	8.4	4.5
	31~40세	3,237	38.7	36.5	24.4	22.3	25.2	18.2	12.1	9.5	6.2
	41~50세	2,231	32.5	30.8	25.9	19.6	25.7	17.5	13.1	9.6	4.9
	51~60세	1,298	28.9	22.0	25.5	17.4	22.2	18.8	13.8	11.7	6.4
	61세 이상	566	18.4	19.5	23.5	10.7	19.4	23.4	16.3	13.7	7.8
	61세 이상	566	18.4	19.5	23.5	10.7	19.4	23.4	16.3	13.7	7.8
방 한 목 적	여가/위락/ 휴가	5,798	46.8	47.7	26.0	27.5	24.4	19.2	11.1	8.5	5.6
	뷰티, 건강 및 치료	118	58.4	31.2	23.3	30.1	37.8	12.6	11.3	13.4	4.6
	종교 및 순례	122	31.6	30.4	19.8	20.0	41.0	33.9	10.1	7.2	3.9
	쇼핑	1,281	68.6	39.5	24.8	42.4	24.5	10.7	10.2	20.5	7.2
	친구/친지 방문	1,166	37.9	15.9	36.6	21.9	16.1	21.7	17.1	9.5	10.7
	사업/전문 활동	2,819	14.3	10.9	19.9	10.6	24.9	18.1	12.5	6.7	4.8
	교육	714	61.2	16.6	40.4	34.1	21.6	21.7	20.6	7.0	9.8
방 한 횟 수	기타	12	12.8	10.2	32.4	6.9	33.9	24.8	5.3	12.8	0.0
	1회	7,257	42.8	40.4	26.2	26.1	23.9	19.3	10.5	7.8	6.7
	2회	1,676	42.7	29.1	28.1	23.8	24.1	17.8	15.4	11.1	6.4
	3회	963	42.2	18.8	27.7	26.5	24.4	17.0	14.0	13.0	7.1
	4회 이상	2,134	35.5	16.8	24.1	20.9	23.3	17.1	16.2	11.7	4.4

출처: 문화체육관광부(2014). 『2013 외래관광객 실태조사』.

이러한 외래 관광객의 소비 실태 및 쇼핑 관광 활동은 매년 문화체육관광부에서 관련 자료를 조사 및 발표하고 있으며, 관련 책자도 발간되므로 이를 토대로 정확한 특성을 파악하고, 연도별 변화 패턴도 이해하여 관광객들의 소비 패턴 및 특성을 이해하는 노력을 기울여야 한다.



[그림 1-3] 외래 관광객 실태 조사 참조 서적

출처: 한국관광공사 홈페이지(kto.visitkorea.or.kr)

## 수행 내용 / 여행자의 여행 상품 소비 패턴 파악하기

---

### 재료 · 자료

- 행사지시서, 필기도구

### 기기(장비 · 공구)

- 인터넷 가능 PC, 메모지

### 안전 · 유의 사항

- 여행자의 소비 패턴을 이해할 수 있도록 행사지시서의 내용을 정확하게 파악해야 한다.

### 수행 순서

#### ① 행사지시서에 따른 고객 정보를 확인한다.

1. 행사지시서에 명시된 관광객 유형(개인, 단체), 인구 통계적 특성(성별, 연령대)을 확인한다.
2. 관광객의 국적 및 관광객 수, 여행 일정 등을 통한 관광 목적(연수 관광, 순수 목적 관광, 효도 관광), 관광객 구성원의 성향 등을 파악한다.

#### ② 고객 정보에 따른 고객의 소비 패턴을 이해한다.

1. 국가별 소비 패턴을 이해한다.
2. 관광객 형태별 소비 패턴을 이해한다.
3. 인구 통계학적 특성별 소비 패턴을 이해한다.

## 수행 tip

- 쇼핑 안내를 할 때 주의해야 할 사항은 다음과 같다.

① 쇼핑 횟수와 시간을 미리 조정해야 한다.

현지 가이드와 쇼핑 횟수와 소요 시간을 사전에 상의하는 것이 좋다.

쇼핑 장소는 관광지 및 식당·호텔 부근으로 선택하는 것이 좋고, 관광지의 방문 직후나 식사시간의 전후, 일정이 끝나고 돌아오는 길에 잠깐 하는 것이 바람직하다. 또한 쇼핑으로 인해 일정에 차질을 주어서는 안 된다는 것을 명심해야 한다.

② 쇼핑 안내에 대한 설명을 해야 한다.

쇼핑하기 전 인솔 여행객들에게 다음과 같은 설명을 해야 한다.

- 과다한 쇼핑 및 현혹되어 무모하게 물건을 구매하지 말 것을 당부한다.

- 현지의 특산품을 간단하게 소개하고, 구매 추천 상품과 구매하지 말아야 하는 상품을 설명해 준다.

- 구입 물품에 대한 면세 통관의 범위를 알려 주고, 통관 금지 물품에 대해서도 간략하게 설명해 준다.

③ 여행객들을 요금 계산 시에만 도와주도록 한다.

여행객들이 쇼핑할 때 접근하여 물건을 구매하도록 권유하거나 강요해서는 안 된다. 그러나 여행객들은 국내 화폐에 익숙하지 않으므로 물건 값을 지불할 때 인솔자가 계산대 옆에서 금액 및 거스름돈 등이 맞는지를 확인해 주는 것은 바람직하다.

④ 쇼핑센터 주변 잡상인의 사기 행각에 주의하도록 권고한다.

여행객들에게 가급적이면 잡상인들과 상대하지 말라고 사전에 권유한다. 상품의 품질이나 가격 등을 신뢰할 수 없음을 알려주어야 한다.



**교수 방법**

- 행사지시서를 보여 주고, 이에 대한 중요성을 설명한다.
- 행사지시서를 보여 주고, 국적, 규모, 상품 유형별 고객 정보를 분석할 수 있도록 지도한다.
- 고객 정보에 따라 고객의 인구 통계적 특성 파악에 대해 지도한다.
- 관광객 국적별 문화적 성향에 대해 설명한다.
- 관광객 형태별 문화적 성향에 대해 설명한다.
- 관광객 국적별 소비 행동 특성에 대해 설명한다.
- 관광활동으로서 쇼핑 관광의 중요성에 대해 설명한다.

**학습 방법**

- 이론 강의 내용 중 이해가 어려운 부분에 대해 교수자에게 적극적으로 질문하고 추가 설명을 요청한다.
- 여행 안내 업무와 관련하여 알아야 할 기본 지식에 대해 숙지하고, 행사지시서의 중요성을 이해한다.
- 여행 안내 사전 업무로서 고객의 문화 성향 파악의 중요성을 학습한다.
- 행사지시서의 고객 정보를 보고 국적, 규모, 상품 유형별 특성을 분석할 수 있도록 학습한다.

## 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 시 고려 사항에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가하여야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행자의 문화 특성 파악	- 행사지시서를 통해 확인한 고객 정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다.			
	- 행사지시서를 통해 확인한 고객 정보에 따라 문화 성향을 파악할 수 있다.			
여행자의 여행 상품 소비 패턴 파악	- 행사지시서를 통해 확인한 고객 정보에 따라 여행 상품 소비 패턴을 파악할 수 있다.			

## 평가 방법

- 서술형 평가

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행자의 문화 특성 파악	- 행사지시서를 활용하여 고객 정보를 파악할 수 있는 능력			
여행자의 여행 상품 소비 패턴 파악	- 국적별 여행 소비 행동의 일반적 특성을 이해할 수 있는 능력			

- 평가자 질문 : 직접 질문법

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행자의 문화 특성 파악	- 국적별 문화 성향을 이해할 수 있는 능력			
	- 관광객 형태별 문화 성향을 이해할 수 있는 능력			
여행자의 여행 상품 소비 패턴 파악	- 국적별 여행 소비 패턴을 이해할 수 있는 능력			

## 피드백

### 1. 서술형 평가

- 행사지시서를 활용한 고객 정보 파악 능력과 국적별 소비행동 특성에 대한 이해도가 어느 정도인지 평가하고 학습자가 향후 보완해야 할 점을 확인해 피드백한다.

### 2. 평가자 질문

- 여행자의 국적과 인구통계적 특성에 따른 문화 성향 및 소비 패턴에 대한 이해도를 평가하고 이해하지 못한 부분을 확인해 피드백한다.

학습 1	여행자의 문화 성향 파악하기
<b>학습 2</b>	<b>현지정보 수집 · 답사하기</b>
학습 3	예약사항 재확인하기
학습 4	행사물품 준비하기

## 2-1. 여행 일정 파악

**학습 목표** • 행사지시서를 활용하여 여행 일정을 파악할 수 있다.

### 필요 지식 /

#### ① 여행 일정의 의미

여행 일정(tour itinerary)은 여행 출발부터 귀국까지의 투어 스케줄로 관광 내용, 이동시의 교통수단, 식사 내용, 숙박지 등이 포함되며, 여행객들이 여행 욕구를 느끼게끔 매력을 전달하고, 여행에 대한 다양한 기대에 부응하고 단순한 여가 소비가 아닌 많은 것들을 얻을 수 있다는 가치가 잘 담겨져 있어야 한다.

또한 여행 일정은 무형의 여행 현상을 유형의 상품으로 구체화시킨 것으로 여행업과 관련된 숙박업, 교통업(항공·육상·해상), 레저 산업, 유·무형의 관광지의 상품을 가장 잘 조화롭게 구성한 것이다. 여행 조건에 영향을 받고, 여행 상품의 주최에 따라 내용에 차이가 있다. 즉, 여행 상품의 주체가 여행사인지, 여행자의 주문에 의해 만들어진 것인지에 따라 그 내용에 차이가 있으며, 여행 요금과도 관계가 밀접하다. 이외에도 개인, 단체, 신혼, 상용, 초대, 국제회의 등의 유형에 따라 내용이 다르다.

여행 일정에 따라 여행의 성패가 좌우되기도 한다(하동현·조문식·김영규, 2012).

기본적으로 여행 일정에는 여행 기간, 목적, 비용, 숙박, 교통, 관광지, 식사 및 담당자, 여행사 연락처 등이 포함되어야 하고, 고객 입장에서 자신의 희망사항이 충족되고 만족을 얻는 여정이어야 한다(손수진·심성우·조인환, 2010). 전체 일정은 시간의 무리 없이 편안하고 세심하게 수립되어야 한다.

## ② 여행 일정표의 기본 구성

여행일정표(tour itinerary)는 국내 여행(domestic tour), 국외 여행(outbound tour), 외국인 여행(inbound tour)에 따라 약간의 형식이나 양식에 차이가 있을 수 있으나 여행기간과 일시, 여행 목적지, 교통편, 숙박, 식사 등의 내용으로 구성되기 때문에 근본적으로는 비슷한 형태이다.

<표 2-1> 여행 일정표 구성 내용

특성	내용
일정의 구성 요소	여행 기간, 교통편, 숙박지, 관광 지역 및 관광 세부일정, 식사횟수
기타 구성 요소	포함 사항 및 불포함 사항, 참고 사항, 공통 사항 및 유의 사항 등

OOO TOUR				
여행 기간			년 월 일 ~ 월 일 ( 4박 5일 )	
DATE	CITY	VEHICLE	ITINERARY	MEAL
제1일	중국 인천 서울	항공 전용 차량	인천 공항 도착 가이드 미팅 후, [차이나타운] 관광 서울로 이동 후, 석식 호텔 투숙 및 휴식	석식
제2일	서울	전용 차량	조식 후, [경복궁, 국립 고궁 박물관] 방문 중식 후, [서촌 일대 갤러리] 투어 석식 후, [유람선] 탑승 호텔 투숙 및 휴식	조식 중식 석식
제3일	용인	전용 차량	조식 후, 용인으로 이동 [한국 민속촌] [▽▽랜드(자유 이용권)] 관광 석식 후, 서울로 이동 호텔 투숙 및 휴식	조식 중식 석식
제4일	서울	전용 차량	조식 후, [인사동] 관광 중식 후, [명동] 자유 쇼핑 석식 후, [남산 N 서울타워] 방문 호텔 투숙 및 휴식	조식 중식 석식
제5일	서울 인천 중국	전용 차량 항공	조식 후, [남산골 한옥 마을] 관광 인천 국제공항으로 이동, 출국 수속 진행 일정 완료.	조식
※ 상기 일정은 현지 사정에 따라 변경될 수 있습니다. ※ 상기 일정은 국제선/국내선 항공편 도착/출발 시간에 따라 변경될 수 있습니다.				

[그림 2-1] 여행 일정표 샘플

### ③ 여행 일정 파악

행사지시서에 나타나 있는 일정을 일자별로 해당 국가에서의 출국부터 국내에서의 출국까지 정확하게 파악하고 이를 통해 전체 일정의 흐름을 숙지해야 한다.

특히 여행 일정에 포함된 관광지에 대해 자세히 파악하고 있어야 한다(예, 경주 : 역사, 유네스코 등재 문화재, 먹거리, 국립 박물관 운영시간 등).

이외에도 투숙할 호텔의 위치, 공항에서 호텔까지 이동 시간, 호텔에서 관광지까지의 이동 시간, 관광지에서 머무르는 시간, 선택 관광, 쇼핑 장소 및 시간 등을 파악하여야 한다.

선택 관광은 여행의 즐거움을 배가시키는 방법 중 하나이다. 공식 여행일정이 끝나면 관광객들은 좀 더 색다른 즐거움을 추구하길 원하기 때문에 이들의 욕구를 최대한으로 충족시킬 수 있도록 해야 한다.

선택 관광은 관광객들의 연령, 교육 수준, 취향 등의 다양성으로 일정에 포함시키지 않은 경우가 대부분이며, 관광객들에게 선택관광의 정보를 제공해 주고 스스로 결정할 수 있도록 도와주는 것이 좋다. 선택 관광의 내용을 잘 파악하여 참가할 만한 가치가 있는 경우에만 권유하는 것이 바람직하다.

## 수행 내용 / 여행 일정 파악하기

---

### 재료 · 자료

- 행사지시서, 필기도구

### 기기(장비 · 공구)

- 인터넷 가능 PC, 메모지

### 안전 · 유의 사항

- 여행자의 일정을 이해할 수 있도록 행사지시서의 내용을 정확하게 파악해야 한다.

### 수행 순서

#### ① 행사지시서를 확인한다.

1. 행사지시서에 명시된 여행 기간을 확인한다.
2. 행사지시서에 대해 궁금한 점이나 특이점의 유무를 확인한다.

#### ② 행사지시서에 따른 여행 일정을 파악한다.

1. 여행 출발부터 귀국까지의 투어 스케줄을 이해한다.
2. 여행 출발부터 귀국까지의 숙박 시설의 등급에 대해 이해한다.
3. 여행 출발부터 귀국까지의 교통편에 대해 이해한다.
4. 여행 일정에 포함된 관광지에 대해 이해한다.
5. 여행 일정에 포함된 선택 관광에 대해 이해한다.
6. 여행 일정에 포함된 쇼핑 장소에 대해 이해한다.

### 수행 tip

- 여행 일정 중에 관광객의 건강 상태나 연령에 따라 주의해야 할 관광지가 있는지를 파악하여 사전 준비를 한다(예를 들면 계단이 많은 곳, 높은 언덕이 있는 곳 등).

## 2-2. 현지 정보 수집 및 답사

### 학습목표

- 여행일정에 따라 현지 정보를 수집할 수 있다.
- 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지 장소를 답사할 수 있다.

### 필요 지식 /

#### ① 현지 정보

원활한 국내 여행 안내 업무 수행과 여행객으로부터 신뢰를 받기 위해서는 누구보다도 현지의 생생한 정보를 습득하고 있어야 한다.

대부분의 국내 여행 안내 업무는 한 지역만을 전문으로 담당하는 것이 아니라 국내 여러 관광지를 포함하게 되므로 관광지마다 일반적인 사항을 알아 두고 각종 정보를 수집하여야 한다. 특히, 방문 도시 및 지역, 관광지, 교통수단과 같은 필요 정보를 수집함에 있어 일반적인 지역 정보 습득은 평상시의 기본적인 정보 숙지를 전제로 하고, 특정 지역에 대한 정보 수집은 그 지역에 대한 구체적이고 최근의 정보를 재확인하는 차원의 정보 수집이 이루어져야 한다.

방문 지역에 대한 전반적인 이해와 정보 숙지는 국내 여행 안내 업무의 영역을 확대할 수 있을 뿐 아니라 업무 자신감을 극대화시킬 수 있다. 따라서 평상시에 국내 지역 및 관광정보를 사전에 습득하고 공부하는 자세가 필요하며, 특히 여행자들보다 더 많은 정보를 얻기 위해 노력해야 한다.

현지 정보는 위치, 기후, 치안, 전통문화 등이 포함되며, 세부적인 내용은 다음과 같다.

##### 1. 전반적인 역사

우리나라와 관광지의 대략적인 역사는 알아 두는 것이 좋다. 간략하나마 역사에 관해 알아두는 것이 현지의 관광 자원과 관광 코스에 대한 이해를 높일 수 있다.

##### 2. 정치, 경제, 사회, 문화

정치 체제와 1인당 국민 소득, 인구, 교육 제도 등 우리나라의 정치와 경제, 사회, 문화에 대한 전반적인 정보를 숙지하고 있어야 하며, 특히 관광객들의 국가와 비교해서 알아 두면 좋다.

또한 관광객들은 예정된 관광지의 역사뿐만 아니라 현재 살고 있는 주민들의 환경과 생활, 종교, 독특한 풍습에도 관심이 많기 때문에 이에 대해서도 정보를 파악하고 있어야 한다. 특히, 관광객들은 자국과 상이한 우리나라의 사회적 관습이나 풍습 등에 많은 흥미를 느끼기 때문에 관광지의 흥미로운 관습이나 법에 대해 상세하게 정보를 설명함으로써 고객들에게 재미있는 경험을 제공할 수 있다. 뿐만 아니라 독특한 문화에 대해서는 특정한



나라와 비교하여 알아 두면 더 유용하다. 예를 들면 술을 마시지 않으며 용변 시 이외에는 부정을 탄다 하여 왼손을 사용하지 않는 이슬람 국가들, 소고기를 먹지 않는 인도, 돼지고기를 먹지 않는 이슬람 국가들, 영혼이 나간다고 생각하여 아이의 머리 만지는 것을 싫어하는 타이와 같은 나라에 대해서도 충분히 습득하면 좋다. 이처럼 문화적 특성을 이해하면 안내 중 발생할 수 있는 관광객들과의 문화적 충돌을 방지할 수 있다.

현지 음식에 대한 지식도 매우 중요한데 현지 음식에 대한 보다 구체적인 정보의 습득은 관광객들의 흥미를 유발할 수 있고 음식에 대한 불평도 감소시킬 수 있다.

### 3. 지리적 위치 및 기후

기후와 지리는 우선적으로 파악해야 할 관광지의 중요한 사항이며, 여행지를 이해하는 데 가장 기본적 내용이다. 지리적 위치를 통해 그 지역의 환경적 특성 및 주변 관광지와와의 관계를 이해하고, 교통 시간 등을 고려할 수 있다.

어떤 관광지가 어느 지역에 위치하는지에 대한 정보뿐만 아니라 주변의 관광지에 대한 정보를 습득하고 있어야 하며, 투숙할 호텔의 위치 및 지리적 환경을 잘 파악하고 있어야 한다.

호텔이 시내 중심지에 있는지 시외에 있는지, 주변에 관광지는 어떤 곳이 있는지, 야간에도 다닐 곳이 있는지 등 미리 정보를 얻는다. 또한 시내에 어떤 장소들이 있는지 알아두면 현지에서의 일정이 끝난 후 선택 관광이나 나이트 투어에도 많은 도움이 된다. 최근에는 인터넷의 발달로 소도시의 조그마한 숙박업소나 그 주변의 정보도 별 어려움 없이 얻을 수 있다. 특히, 현지의 기후뿐 아니라 계절별 기온, 심지어는 일교차까지도 파악하고 있어야 한다.

### 4. 치안 및 위생

관광지의 치안 상태가 어느 정도인지 사전에 충분한 정보를 입수하여 주의하도록 해야 한다. 현지에서 사고 발생 시에 처리하는 방법에 대한 정보도 미리 알아 둘 필요가 있다.

물론 우리나라는 외국에 비해 테러의 위험이나 폭동 등으로부터 위험한 국가는 아니며 동남아시아, 남아메리카의 일부 국가, 러시아 등과 같이 야간에 함부로 돌아다니서는 안 되는 그러한 위험이 있는 나라는 아니다. 하지만 현지의 치안 상태가 어느 정도인지, 현지에서 사고 발생 시 처리 가능한 수준도 미리 알아 두면 좋다.

### 5. 통화, 시차, 국제전화 이용 방법 등

일반적으로 여행객들은 현지에서 쇼핑이나 선택 관광 등 소비 지출을 하게 되는데 화폐 단위라든가 환율에 대하여 익숙하지 않은 것이 보통이다. 따라서 이에 대한 숙지가 필요하다.

또한 대부분의 국가에서 우리나라와 시차가 발생하므로 시차에 대한 정보를 기본적으로 습득하고, 관광객이 국내에 도착하는 즉시, 시차로 인해 발생할 문제를 사전에 방지할 수

있도록 해야 한다. 그리고 여행객들이 자국에 국제 전화를 하고자 하는 경우가 있다. 지금은 휴대폰 로밍 서비스(roaming service) 등으로 손쉽게 통화하는 경우가 많으나, 유선 전화를 이용하고자 하는 경우도 있으므로 공중전화 이용 또는 호텔에서 국제 전화를 사용할 때 사용법에 대하여도 안내를 해 줄 수 있어야 한다.

#### 6. 천재지변 및 전염성 질병의 발생 여부

해외 여행지의 경우 지진, 홍수 등 천재지변으로 인한 피해가 잦은 지역이나 인도의 페스트(pest), 아프리카의 에볼라 바이러스(ebola virus)와 같은 전염병으로 인해 여행객들이 위험한 환경에 노출되어 있는 경우가 있다. 일부 국가에서는 수돗물을 그대로 마시지 못하는 경우도 많고, 모기 등이 사람에게 심각한 질병을 옮기는 나라들도 많다. 하지만 우리나라는 이러한 환경에 처해 있지는 않다. 그러나 우리나라에서 위생 상태가 나쁜 길거리 음식 등을 섭취하여 건강에 이상이 생기는 경우도 가끔 있기 때문에 이러한 것에 대한 정보를 사전에 습득하여 건강한 여행을 할 수 있도록 해야 한다.

#### 7. 현지의 유명 요리, 음료수 등

단체 여행 상품의 일정에는 식사가 모두 포함되는 경우가 일반적이다. 그러나 간혹 준비된 식사가 아닌, 현지의 특식을 원하는 여행객이 있을 수 있다. 따라서 현지의 유명 요리의 종류와 특징, 가격대 등을 파악하고 있어야 한다. 또한 수돗물을 그대로 마실 수 있는 나라는 거의 없으므로 식수는 생수를 구입해서 마시는 것이 좋다. 관광 중에 개인적으로 식수를 구입하여 마시는 경우는 관계없으나 무료 식수를 제공받을 수 있는 장소와 범위를 이해하고 있는 것이 좋다. 예를 들어, 호텔의 경우에는 객실의 미니바(mini Bar)에 무료 식수와 유료 식수가 구분되어 있으며, 레스토랑의 경우에도 식수를 구입해서 먹어야 하는 곳도 있으므로 사전에 확인하고 이에 대한 안내를 하여야 한다.

#### 8. 최근의 뉴스와 화젯거리 등

여행객들은 현지의 모든 것들이 낯설고 호기심으로 가득 차게 되는 것이 일반적이다. 따라서 여행객들에게 관심을 끌 만한 현지의 뉴스와 화젯거리를 사전에 숙지하여 여행객들에게 제공함으로써 여행 대상지에 대한 관심을 더욱 유도하고 밀착된 관계를 유지하여 여행의 만족도를 극대화하는데 일조할 수 있다.

#### 9. 교통 기관

이용하는 항공기의 기종과 소요 시간, 기내식의 유무와 열차를 이용할 경우에는 도중에 정차하는 역, 소요 시간, 이용 좌석 등에 대한 이해도 필요하다.

특히, 입국할 공항의 배치도와 입국 수속시 절차상의 요구조건에 대한 가장 최근의 정보를 수집할 필요가 있다.

세관수속과 입국수속의 소요시간 등 입국 공항에 대한 상세한 정보를 사전에 습득해야만 당황하지 않고 안전하게 안내 업무를 수행할 수 있다.

## 10. 관광지 정보

여행 일정에 포함되어 있는 관광지에 대한 정보는 가급적 구체적으로 파악해야 한다. 관광지에 대한 정보뿐만 아니라 호텔과 같은 숙소, 식사와 관련된 레스토랑, 그 지역의 축제나 행사, 이벤트, 기념품이나 선물을 구입할 수 있는 쇼핑센터, 토산품점, 재래시장 등을 확인해야 한다.

## 11. 기타 정보

선택 관광(option tour)에 대한 정보를 파악해 두어야 한다. 선택 관광은 정규상품이 아닌 즉흥적 상품의 성격을 갖는 것으로 여행 일정 중에 여유시간이 생기거나 개인적 선호에 의해 추가적인 상품을 원할 때 선택할 수 있는 별도의 상품이다. 물론 비용은 선택 관광에 참가한 고객이 부담해야 한다. 현지에서 추가적으로 수수료 수입이 생기기 때문에 일부 여행사의 강매 현상이 물의를 빚기도 하지만 많은 비용을 들여 장거리 여행을 하는 경우, 다시 오기 어려운 곳일 경우, 시간적·경제적 여유가 있다면 매우 바람직한 선택이 될 수 있다. 여행사의 관점에서 고객을 위해 소중한 체험을 제공하려는 노력에서 적극적으로 선택 관광을 알리고, 그 대가로 수수료 수익을 올리는 것은 매우 바람직한 일이다. 이러한 맥락에서 고객에게 추천할 만한 선택 관광 상품을 미리 파악해 둘 필요가 있다. 현지에서 선택 관광 상품에 대한 정보가 필요할 수 있기 때문이다. 사전에 수집한 선택 관광 상품 유형 및 가격, 관람 및 소요 시간 등의 정보를 관광객에게 제공해 준다면 더욱 유익하고 즐거운 일정이 될 것이다.

다음은 국내 여행 상품 중 선택 관광이 포함된 일정표로서 선택 관광의 유형을 이해할 수 있다.

상품 코드	1203010302
상품명	제주의 자연과 함께하는 힐링 여행
상품 가격	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2인 1실 700,000원</li> <li>· 1인 추가 300,000원/ 소 아 150,000원</li> </ul> ※ 유류 할증료와 항공 운임이 포함된 총액입니다.
여행 지역	· 제주
여행 기간	· 2박 3일
항공/교통	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 출발: 2014년 12월 28일 (일)</li> <li>· 도착: 2014년 12월 30일 (화)</li> </ul>
예약 인원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 총 좌석 12석 / 예약 0명 / 잔여석 12명</li> <li>· 총 좌석은 공급 좌석 수급 사정에 따라 변경될 수 있습니다.</li> </ul>

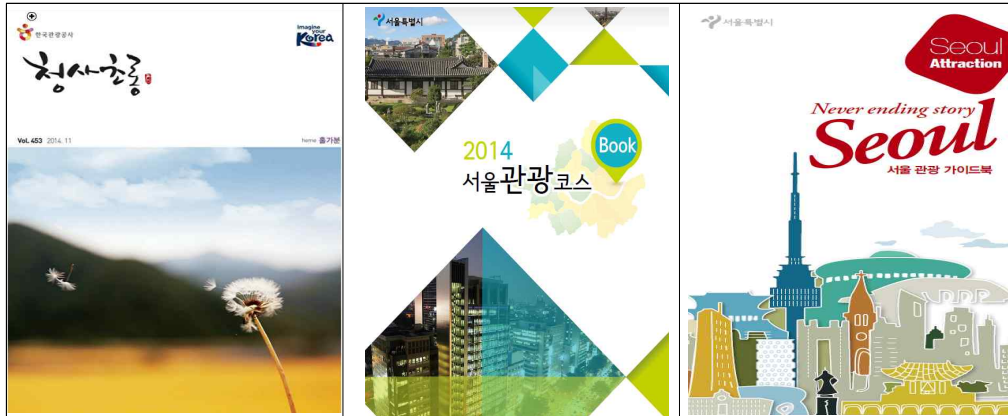
[그림 2-2] 국내 여행 상품 예시

기간	지역	세부 일정
1	김포	<p>○○ 항공, □□기 (김포 출발)-(제주 도착) 또는 □□항공, △△기[14시~16시경 출발]</p> <p>출발 1시간 전 ○ ○ 공항 2층 해당 항공 카운터에 예약 번호와 신분증 제시 후 탑승권 수령하세요.</p>
1	제주	<p>공항 도착 후 [■ ■관광] 피켓 미팅 (2번 게이트 방향)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 도두봉 오름</li> <li>• 수목원</li> </ul> <p>호텔 도착 후 자유시간</p>
<p>숙박 정보 ◇ ◇ 호텔</p> <p>식사 정보: 석식(흑돼지 구이)</p>		
2	제주	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제주 올레 6코스</li> <li>• 관광 농원</li> <li>• ■■파크 (옵션가 20,000원)</li> </ul> <p>호텔 도착 후 자유 시간</p>
<p>숙박 정보 ◇ ◇ 호텔</p> <p>식사정보: 조식(호텔식) 중식(뷔페) 석식(갈치구이)</p>		
3	제주	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 삼나무 숲길 경유</li> <li>• 자연 휴양림</li> <li>• ◆◆동산 (옵션가 17,000원)</li> <li>• 승마 체험</li> <li>• 섭지코지</li> <li>• 용두암 해녀촌</li> </ul> <p>▶ 공항 도착 후 탑승 수속</p>
3	제주	<p>○○ 항공 : □□기 (제주 출발)-(김포 도착) 또는 □□항공, △△기 [20시~21시30분 경]</p>
<p>식사 정보: 조식(호텔식) 중식(성게국수)</p>		

[그림 2-3] 옵션 상품이 포함된 국내 여행 상품 일정 예시

## ② 현지 관광 정보 수집방법

현지 관광 정보는 인터넷이나 가이드북(guide book), 서적, 또는 최근에 방문했던 업무 담당자를 통해 구체적인 정보를 수집할 수 있다. 특히 국내 각 지방 자치 단체 또는 관광 유관 기관의 홈페이지를 활용하는 것도 좋은 방법이 된다.



[그림 2-4] 관광 안내 책자

출처: 한국관광공사 / 서울특별시 홈페이지  
(<http://kto.visitkorea.or.kr> / <http://www.seoul.go.kr>)



[그림 2-5] 관광 홈페이지

자료: 한국관광공사 / 부산관광공사 홈페이지  
(<http://kto.visitkorea.or.kr> / <http://bto.or.kr>)

관광 정보를 참조할 수 있는 국내 유관 기관들의 홈페이지 주소는 다음과 같다  
(2014. 07. 기준).

<표 2-2> 관광 관련 유관 기관(정부 및 관련 공사) 홈페이지 주소

순번	구분	기관명	홈페이지
1	정부	문화체육관광부	<a href="http://www.mcst.go.kr">http://www.mcst.go.kr</a>
2		한국관광공사	<a href="http://kto.visitkorea.or.kr/kor.kto">http://kto.visitkorea.or.kr/kor.kto</a>
3		대한민국 구석구석	<a href="http://korean.visitkorea.or.kr">http://korean.visitkorea.or.kr</a>
4		한국관광의 별	<a href="http://award.visitkorea.or.kr">http://award.visitkorea.or.kr</a>
5		함께하는 여행	<a href="http://access.visitkorea.or.kr">http://access.visitkorea.or.kr</a>
6	관광 관련 공사	경기관광공사	<a href="http://ggtour.or.kr">http://ggtour.or.kr</a>
7		경상북도관광공사	<a href="http://www.gtc.co.kr">http://www.gtc.co.kr</a>
8		인천도시공사	<a href="http://itour.visitincheon.org">http://itour.visitincheon.org</a>
9		제주관광공사	<a href="http://www.ijto.or.kr">http://www.ijto.or.kr</a>
10		부산관광공사	<a href="http://bto.or.kr">http://bto.or.kr</a>
11		한국공항공사	<a href="http://www.airport.co.kr">http://www.airport.co.kr</a>

<표 2-3> 관광 관련 유관 기관(정부 및 지방 자치 단체) 홈페이지 주소

순번	구분	기관명	홈페이지
1	정부 및 지방 자치 단체	서울특별시	<a href="http://sculture.seoul.go.kr">http://sculture.seoul.go.kr</a>
2		부산광역시	<a href="http://tour.busan.go.kr">http://tour.busan.go.kr</a>
3		대구광역시	<a href="http://tour.daegu.go.kr">http://tour.daegu.go.kr</a>
4		대구관광정보센터	<a href="http://www.daegutour.or.kr">http://www.daegutour.or.kr</a>
5		인천광역시	<a href="http://field.incheon.go.kr">http://field.incheon.go.kr</a>
6		광주광역시	<a href="http://utour.gwangju.go.kr">http://utour.gwangju.go.kr</a>
7		대전광역시	<a href="http://www.daejeon.go.kr">http://www.daejeon.go.kr</a>
8		울산광역시	<a href="http://guide.ulsan.go.kr">http://guide.ulsan.go.kr</a>
9		전라남도	<a href="http://www.namdokorea.com/kr">http://www.namdokorea.com/kr</a>
10		목포시	<a href="http://tour.mokpo.go.kr">http://tour.mokpo.go.kr</a>
11		경상북도	<a href="http://www.gb.go.kr">http://www.gb.go.kr</a>
12		경상남도	<a href="http://gntour.com">http://gntour.com</a>
13		그린투어 경남	<a href="http://www.gtgn.net">http://www.gtgn.net</a>
14		경기도	<a href="http://ggtour.or.kr">http://ggtour.or.kr</a>
15		강원도	<a href="https://www.gangwon.to">https://www.gangwon.to</a>
16		충청남도	<a href="http://tour.chungnam.net">http://tour.chungnam.net</a>
17		전라북도	<a href="http://www.jeonbuk.go.kr">http://www.jeonbuk.go.kr</a>
18		제주도	<a href="http://www.jejutour.go.kr">http://www.jejutour.go.kr</a>
19		서울관광마케팅	<a href="http://www.seoulwelcome.com/">http://www.seoulwelcome.com/</a>
20		Visit Seoul	<a href="http://www.visitseoul.net">http://www.visitseoul.net</a>
21		Mice Seoul	<a href="http://kr.miceseoul.com">http://kr.miceseoul.com</a>
22		경북나드리	<a href="http://www.gbtour.net/">http://www.gbtour.net/</a>

<표 2-4> 관광 관련 유관 기관(협회) 홈페이지 주소

순번	구분	기관명	홈페이지
1	협회	제주특별자치도 관광협회	<a href="http://www.hijeju.or.kr">http://www.hijeju.or.kr</a>
2		부산광역시관광협회	<a href="http://www.bta.or.kr">http://www.bta.or.kr</a>
3		경상북도관광협회	<a href="http://www.gogbta.or.kr">http://www.gogbta.or.kr</a>
4		한국관광협회중앙회	<a href="http://www.koreatravel.or.kr">http://www.koreatravel.or.kr</a>
5		한국관광호텔업협회	<a href="http://www.hotelskorea.or.kr">http://www.hotelskorea.or.kr</a>
6		한국여행업협회	<a href="http://www.kata.or.kr">http://www.kata.or.kr</a>
7		주한외국관광청협회	<a href="http://www.antor.or.kr">http://www.antor.or.kr</a>
8		한국카지노관광협회	<a href="http://www.koreacasino.or.kr">http://www.koreacasino.or.kr</a>
9		한국 MICE 협회	<a href="http://www.micekorea.or.kr">http://www.micekorea.or.kr</a>
10		경기도관광협회	<a href="http://www.gta.or.kr">http://www.gta.or.kr</a>
11		서울특별시관광협회	<a href="http://www.sta.or.kr">http://www.sta.or.kr</a>
12		인천관광협회	<a href="http://www.inta.or.kr">http://www.inta.or.kr</a>
13		광주광역시관광협회	<a href="http://www.gjtravel.or.kr">http://www.gjtravel.or.kr</a>
14		대전광역시관광협회	<a href="http://www.djta.or.kr">http://www.djta.or.kr</a>
15		대구광역시관광협회	<a href="http://www.daeguttravel.or.kr">http://www.daeguttravel.or.kr</a>
16		전라남도관광협회	<a href="http://www.jntour.or.kr">http://www.jntour.or.kr</a>
17		한국관광통역안내사협회	<a href="http://www.kotga.or.kr">http://www.kotga.or.kr</a>
18		한국음식관광협회	<a href="http://www.kfkt.co.kr">http://www.kfkt.co.kr</a>
19		사단법인한국의료관광협회	<a href="http://www.koreamedicaltour.org">http://www.koreamedicaltour.org</a>
20		한국문화관광개발진흥협회	<a href="http://www.kospa.or.kr">http://www.kospa.or.kr</a>
21		한국관광명품협회	<a href="http://www.ktopsa.or.kr">http://www.ktopsa.or.kr</a>
22		한국스포츠관광마케팅협회	<a href="http://www.kstma.com">http://www.kstma.com</a>
23		한국국제의료협회	<a href="http://www.koreahealthtour.co.kr">http://www.koreahealthtour.co.kr</a>
24		한국여행업협회	<a href="http://www.kata.or.kr">http://www.kata.or.kr</a>

<표 2-5> 관광 관련 유관 기관(언론 매체) 홈페이지 주소

순번	구분	기관명	홈페이지
1	언론 매체	여행신문	<a href="http://www.traveltimes.co.kr">http://www.traveltimes.co.kr</a>
2		세계여행신문	<a href="http://www.gtn.co.kr">http://www.gtn.co.kr</a>
3		여행정보신문	<a href="http://www.travelinfo.co.kr">http://www.travelinfo.co.kr</a>
4		한국관광신문	<a href="http://www.ktnbm.co.kr">http://www.ktnbm.co.kr</a>

### ③ 현지답사하기

현지답사는 현지에 가서 직접 조사하는 것을 말하며 견학, 면접, 조사, 관찰 등의 실제 활동에 의해 수행된다. 현지답사는 생생한 정보를 얻을 수 있는 장점이 있지만 시간과 비용이 많이 소요되는 단점도 있다. 현지답사는 ‘현장 답사 목적과 답사 내용 정하기 → 사전 조사하기 → 현장 답사 방법과 준비물 정하기 → 현장 답사 계획서 작성하기 → 현장 답사하기 → 현장 답사 결과 정리하기’ 과정으로 진행된다.

<표 2-6> 현지답사 업무 흐름

업무	내용
현지답사 목적과 답사 내용 결정	여행 일정에 따라 현지 정보 수집에 있어서 답사가 필요한 경우, 답사 장소로 해당 지역을 선정하고 답사해야 할 내용도 결정함
	답사 목적(왜)
	답사 장소(어디에서)
	답사 내용(무엇을)
사전 조사하기	답사 장소에 관련된 지도와 책자 등에서 필요한 정보 수집하기 답사 장소 주변의 특징이 잘 드러나는 지도와 사진 수집하기 인터넷이나 문헌자료를 통해 부족한 자료 보충하기
현지답사 방법과 준비물 정하기	업체 방문하기, 설명 듣기, 면담하기, 사진 찍기, 녹음하기 등 (준비물: 지도, 녹음기, 사진기, 질문지, 필기도구 등)
현지답사 계획서 작성하기	답사 날짜, 답사 참여자, 답사 목적, 답사 장소, 답사 내용이 포함된 계획 수립하기
현지답사하기	답사 계획에 의거 현지 방문하기
현지답사 결과 정리하기	답사 날짜, 답사 참여한 사람, 답사 목적, 답사 장소, 답사 내용, 답사 결과 등을 정리하기 현장 답사를 통해 확인된 내용 정리 및 보고서 작성하기



<표 2-7> 현지답사 계획서 양식

**현지답사 계획서**

답사 날짜	20__년 __월 __일
답사 목적	부산 골목 투어 관련 상세한 현장 자료 조사
답사 목적지	부산 남포동 일대
답사 내용	골목 투어 관련 도보 시간 및 주변 음식점 조사, 강추위 대비 실내 투어 장소 물색
답사 방법	현장 방문 및 현지 관광객 면담하기 등
유의 사항	
준비물	필기도구, 사진기, 녹음기 등

<표 2-8> 현지답사 결과 보고서 양식

**현지답사 결과 보고서**

답사 날짜	20__년 __월 __일
답사 목적	
답사 목적지	
답사 내용	
답사 방법	
답사 결과	
답사 참여자	

## 수행 내용 / 현지 정보 수집 및 답사하기

---

### 재료 · 자료

- 행사지시서, 관광지 안내 자료, 안내서, 필기구

### 기기(장비 · 공구)

- 인터넷 가능 PC, 영상자료, 메모지

### 안전 · 유의 사항

- 여행 정보 수집에 있어서 필요한 내용을 정확하게 파악해야 한다.
- 현지답사 시 계획서를 작성할 수 있도록 실습한다.

### 수행 순서

#### ① 여행 일정에 따라 해당 현지 정보를 수집한다.

1. 현지 정보를 수집해야 할 관광지를 확인한다.
2. 필요한 정보 수집 방법으로 지도와 책자, 인터넷 등의 가용성을 확인하고, 관련 홈페이지 주소를 확인한다.
3. 관광지에 대한 인문 사회적인 정보를 확인한다.
4. 수집해야 할 구체적인 관광지에 대한 정보를 확인한다.
5. 수집해야 할 구체적인 호텔에 대한 정보를 확인한다.
6. 수집해야 할 구체적인 교통수단에 대한 정보를 확인한다.
7. 관광지의 기념품 및 쇼핑 관광 정보를 확인한다.

#### ② 필요한 경우 해당 현지를 답사한다.

1. 현지 답사 장소를 확인한다.
2. 현지 답사를 해야 할 내용을 확인한다.
3. 현지 답사 시 필요한 준비물을 확인한다.
4. 현지 답사와 관련된 지도와 책자 또는 인터넷 등에서 필요한 정보를 수집한다.
5. 현지 답사 계획서를 작성한다.
6. 현지 답사 결과를 정리하여 보고서를 작성한다.

## 수행 tip

- 현지 정보는 필요할 때마다 매번 새롭게 갱신해야 하고, 방문 도시, 방문 지역, 관광지, 교통수단 등에 대해 사전에 미리 알아 두어야 한다(박시범 · 이병열 · 홍영호, 2012).

### 1. 방문 도시

- 역사와 문화(정치, 경제, 종교, 관습 등)
- 기후, 통화, 국제 전화 이용법 등
- 최근의 뉴스와 화젯거리

### 2. 방문 관광지

- 관광지의 지도, 호텔, 상점가, 식당의 위치 등
- 은행, 상점, 식당 등의 영업 시간
- 유명 요리와 레스토랑 정보 등
- 토산품, 기념품 등 쇼핑 아이템
- 편리한 교통 기관 이용법(버스, 택시, 지하철 등)

### 3. 교통수단

- 탑승할 항공기 기종, 기내식 유무
- 열차나 선박 등을 이용할 경우 시간, 좌석 등

**교수 방법**

- 현지 정보 수집의 필요성을 설명한다.
- 수집해야 할 현지 정보의 내용에 대해 설명한다.
- 지도와 책자, 인터넷을 통해 필요한 현지 정보를 수집하는 방법을 지도한다.
- 현지답사의 목적에 대해 설명한다.
- 현지답사를 해야 할 내용에 대해 지도한다.
- 현지답사 시 필요한 준비물에 대해 설명한다.
- 현지답사 계획서 작성 요령에 대해 지도한다.
- 현지답사 결과 보고서 작성 요령에 대해 지도한다.

**학습 방법**

- 이론 강의 내용 중 이해가 어려운 부분에 대해 교수자에게 적극적으로 질문하고 추가 설명을 요청한다.
- 여행 안내 업무와 관련하여 알아야 할 기본 지식에 대해 숙지하고, 행사지시서의 중요성을 이해한다.
- 현지 정보 수집의 필요성을 학습한다.
- 현지답사 계획서와 결과 보고서를 작성할 수 있도록 학습한다.
- 현지답사 계획서와 결과 보고서 작성 중에 문제점을 검토하고, 이를 바탕으로 수정·보완한다.

## 학습2      평      가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 시 고려 사항에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가하여야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행 일정 파악	- 행사지시서를 활용하여 여행 일정을 파악할 수 있다.			
현지 정보 수집 및 답사	- 여행 일정에 따라 현지 정보를 수집할 수 있다.			
	- 여행 일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지 장소를 답사할 수 있다.			

### 평가 방법

- 평가자 질문: 직접 질문법

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행 일정 파악	- 행사지시서를 활용하여 여행 일정을 파악할 수 있는 능력			
현지 정보 수집 및 답사	- 수집해야 할 현지 정보의 의미 파악 능력			
	- 현지답사가 필요한 상황에 대한 이해 능력			

• 서술형 평가

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
현지 정보 수집 및 답사	- 현지 정보 수집 방법 이해 능력			
	- 현지답사를 해야 할 상황에 대한 이해 능력			

• 일지 작성

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
현지 정보 수집 및 답사	- 현지답사 계획서 작성 능력			
	- 현지답사 결과를 정리하여 결과 보고서 작성할 수 있는 능력			

## 피드백

1. 평가자 질문

- 여행일정 파악 능력이 어느 정도인지 평가하고 개선 및 추가사항을 피드백 한다.

2. 서술형 평가

- 현지 정보 수집 방법과 현지답사를 해야 할 사항에 대한 이해도가 어느 정도인지 파악하여 개선이 필요한 사항을 확인하고 피드백 한다.

3. 일지 작성

- 현장 답사를 통해 확인된 내용을 종합하여 현지 답사 업무 흐름에 따라 단계별 작성할 수 있도록 확인하고 미흡한 부분을 피드백 한다.

학습 1	여행자의 문화 성향 파악하기
학습 2	현지정보 수집 · 답사하기
<b>학습 3</b>	<b>예약사항 재확인하기</b>
학습 4	행사물품 준비하기

## 3-1. 예약사항 재확인 및 변경

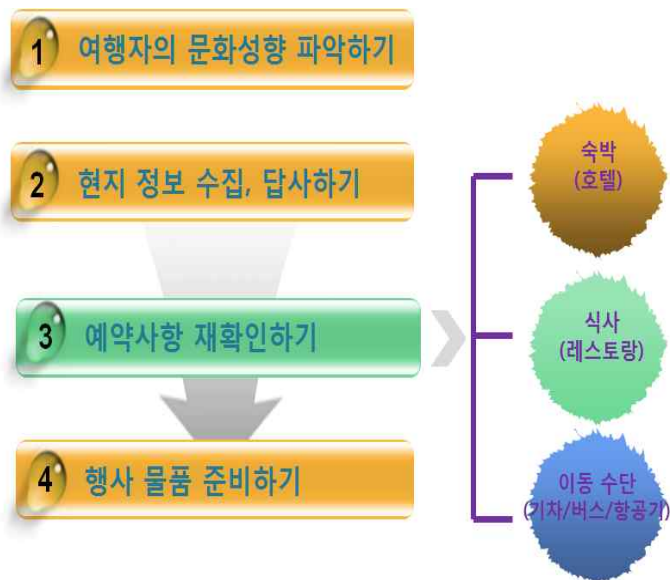
### 학습목표

- 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악한 후, 여행 일정에 따라 예약 사항을 재확인할 수 있다.
- 여행 일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약 사항을 변경할 수 있다.

### 필요 지식 /

#### ① 예약 내용 확인 업무

무엇보다 국내 여행 안내 행사를 위한 사전 준비 업무는 관광객들의 편안하고 안락한 여행을 위해 매우 중요하다. 주요 사전 업무로는 행사지시서 검토, 호텔 예약이나 수배 사항 확인 등이 해당된다. 그 중 예약사항에 대한 이상 유무를 최종적으로 확인하는 것은 반드시 필요하다. 예약사항 확인 업무는 예약사항을 미리 재확인하는 것으로 사전에 확인해야 할 예약 내용으로는 숙박, 식사, 교통수단 등이 해당되며 이에 대한 세부적인 내용은 다음과 같다.



[그림 3-1] 예약 내용 확인 업무

### 1. 숙박 시설 예약 확인

여행객이 장시간의 이동과 계획된 여정대로 여행을 하다 보면 몸과 마음은 지칠 수 밖에 없다. 이러한 피로를 회복할 수 있는 곳이 호텔이다. 따라서 여행객들이 좀 더 편안하고 안락하며 따뜻하게 쉴 수 있도록 준비해야 하며, 이를 위해 숙박시설의 예약에 문제가 없도록 각별한 주의를 기울여야 한다.

숙박시설 예약을 확인할 때 필요한 내용으로는 숙박 기간, 객실 형태, 고객 명단, 성별, 인원 수, 도착 시간, 숙박 요금, 희망 객실 수, 무료 객실의 유무, 연회장 사용 유무, 식사 관계 등이 해당된다.

더불어 호텔 예약 확인 시 단체가 호텔에 늦게 도착할 수도 있으며, 이러한 경우 예약이 취소되지 않도록 유의해야 한다. 따라서 호텔 도착이 늦어질 경우, 사전에 반드시 연락을 취해야 함을 기억하여야 한다.

한편, 성수기에는 각 호텔의 초과 예약(over booking)이 보편화되어 있으므로 사전에 보증금을 예치하는 것이 안전하다.

### 2. 식사 예약 확인

식사는 여행객에게 피로 회복과 에너지 충전 및 건강을 위해 무엇보다 중요하다. 식사는 단지 배고픔을 해소하기 위한 수단일 뿐만 아니라 여행의 또 다른 체험거리이기도 하다. 따라서 요즘 여행객들은 여행지에서의 먹을거리도 여행의 일부분으로 간주하고 있다. 이러한 맥락에서 식사 일정은 매우 중요하며, 사전 확인을 통해 문제없이 진행될 수 있도록 준비하여야 한다.

먼저 예약된 식사 장소와 식사 메뉴, 식사 가격, 테이블 형태, 무료 식사 인원 등을 확인하고, 식사 시 특별히 건강이 좋지 않거나 몸이 불편하여 특별한 메뉴를 준비해야 할 경우도 대비하여 가능 여부를 확인한다. 더불어 호텔 외부에서 식사가 예정되어 있을 경우, 숙박시설(호텔)과의 거리 또한 확인한다.

### 3. 교통편 예약 확인

여행은 이동을 필수적으로 수반하기 때문에 교통 기관에 대한 예약·수배는 전체적인 여정의 운영에 중요한 역할을 한다. 대표적으로 이용되는 교통편으로는 항공기, 철도, 버스 등을 들 수 있으며, 이들에 대한 확인 업무가 필요하다.

먼저, 항공기의 경우 탑승자명, 탑승일, 탑승 구간, 항공권 발권일, 연락처 등을 항공사에 확인을 한다. 그리고 대부분 단체이기 때문에 사전 발권이 되어 있겠지만, 철도와 버스의 경우도 마찬가지로 확인하는 것이 좋다.

임대 버스일 경우 당일 미팅(meeting) 장소, 버스 운행 일정, 통행료 등을 포함한 비용 지불 관계 등을 확인하고, 버스를 운행할 기사의 연락처까지 확인하여 차질 없이 진행될 수 있도록 준비한다.



#### 4. 기타 예약 확인

국내 여행 안내 업무에 동행자로서 함께 할 버스와 기사를 확인하여야 한다. 또한 관광지 에 대해서도 정확하게 재확인을 해야 한다. 갑작스런 기후 변화나 현지에서 애기치 않은 사태로 관광지 입장이 금지될 수도 있기 때문이다.

뿐만 아니라 계약 사항에 명시되어 있는 포함 사항과 불포함 사항을 철저히 재확인해야 한다. 여행 진행 중에 고객들과 분쟁의 원인이 될 수 있기 때문이다. 물론 기획여행의 경우 2014년 7월 15일부터 여행 상품 총액 표시제(여행상품을 표시, 광고, 안내 시 실제로 부담해야 할 총 금액을 소비자가 쉽게 알 수 있도록 유류 할증료, 공항시설 이용료 등이 포함된 총액으로 제공하도록 의무화한 제도)가 시행되어 분쟁의 소지는 다소 사라졌다고 볼 수 있다.

이외에도 팁(tip)에 대해서도 확인을 해야 한다. 일정을 진행하다 보면 팁과 관련한 분쟁도 가끔 발생한다. 그러므로 사전에 팁이 포함되어 있는지 현지에서 별도로 지불해야 하는지 에 대해 분명하게 재확인할 필요가 있다.

마지막으로 가이드와 기사와 객실도 확인을 해야 한다. 일을 진행하다 보면 기사와 가이드의 객실이 배정되지 않은 경우도 발생되므로 사전에 분명하게 재확인할 필요가 있다.

### ② 예약사항 변경 업무

여행 단체의 입국 시 대체로 인원 수, 항공편, 일정 등의 변경이 있기 마련이다. 변경 사항이 확인될 경우 이에 대처할 수 있는 준비 자세를 갖추고 있어야 하며, 필요할 때는 현장까지 즉시 가야 한다. 행사 중의 변경사항에 대해서 얼마나 신속하게 대처할 수 있느냐가 행사의 성패에 큰 영향을 준다. 따라서 예약 변경을 신속하고 정확하게 처리함으로써 단체행사가 아무런 문제없이 진행될 수 있도록 준비해야 한다.

#### 1. 숙박 시설 예약 변경

숙박시설 이용에 있어서 예약변경은 일정 변경과 인원 증가로 인한 객실 추가 예약이 필요한 경우이다. 숙박일정 및 인원 변경이 발생했을 경우, 신속하게 기존 예약 숙박시설 과의 접촉을 통해 예약 변경을 진행해야 하며, 그 내용으로는 다음과 같다.

첫째, 숙박 일정이 변경되었을 경우 기존 숙박시설에서 예약 변경이 가능할 경우 무난하게 숙박예약 변경이 이루어진다. 하지만 변경이 어려울 경우, 다른 숙박 시설 수배 작업을 진행해야 한다.

둘째, 인원 증가로 인한 객실 추가 예약이 필요한 경우 기존 예약된 호텔에서 추가 예약 이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 추가 예약을 진행하면 된다. 하지만 호텔 측 의 예약 완료로 더 이상 추가 예약이 어려울 경우 대안을 마련하여야 한다. 이 경우, 추가 해야 할 객실 수와 기존의 예약 객실 수의 비중을 고려하여, 추가할 객실만 주변 인근 숙

박시설에 별도로 예약을 해야 할지, 단체 전체의 예약을 타 숙박 시설로 변경을 해야 할지에 대해서는 단체 담당자와 여행사 업무 담당자가 논의를 해야 한다. 논의 후 대안이 마련되면 타 숙박 시설 수배 업무를 신속히 진행한다.

## 2. 식사 예약 변경

단체의 식사 이용에 있어서 예약 변경은 일정 변경과 인원 증가로 인한 식사 인원 추가 예약을 해야 하는 경우이다.

일정 변경이 발생했을 경우 기존 레스토랑에서의 변경이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 예약된 레스토랑에서 무난하게 변경을 진행하면 된다. 하지만 변경된 일정에 레스토랑 예약이 어려울 경우, 다른 레스토랑 수배 작업을 신속히 진행해야 한다.

다음으로 인원 증가로 식사 인원 추가 예약이 필요한 경우, 기존 예약된 레스토랑에서 추가 예약이 가능할 경우 무난하게 추가 예약을 진행하고, 레스토랑 측의 예약 완료로 더 이상 추가 예약이 어려울 경우, 대안을 마련해야 한다. 이때에는 추가해야 할 식사 인원수와 기존의 예약 인원수의 비중을 고려해 볼 필요가 있으며, 추가할 식사 인원만 주변 인근 레스토랑에 예약을 할지, 단체 전체의 예약을 타 레스토랑으로 변경해야 할지는 단체 담당자와 여행사 업무 담당자가 논의를 해야 한다. 논의 후 대안이 마련되면 타 레스토랑 수배 업무를 신속히 진행한다.

## 3. 교통편 예약 변경

교통편 이용에 있어서 예약 변경이 필요한 경우도 일정 변경과 인원 증가로 인한 좌석수 추가 예약이 필요한 경우이다.

일정 변경이 발생했을 경우 기존 교통편에서의 변경이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 예약된 교통편에서 무난하게 변경을 진행한다. 하지만 변경된 일정에 예약이 어려울 경우, 다른 교통편 수배 작업을 신속히 진행해야 한다.

다음으로 인원 증가로 좌석 추가 예약이 필요한 경우, 기존 예약된 교통편에서 추가 예약이 가능한지에 대해 확인한 후, 가능할 경우 무난하게 추가 예약을 진행하면 된다. 하지만 교통편의 예약 완료로 더 이상 추가 예약이 어려울 경우, 대안을 마련해야 한다. 이때에도 추가해야 할 좌석 수와 기존의 예약 좌석 수의 비중을 고려해 볼 필요가 있으며, 추가해야 할 좌석만 가까운 시간대의 동일한 교통편으로 예약을 할지, 아니면 추가된 좌석만 동일한 시간대에 타 교통편으로 예약을 해야 할지, 또는 단체 전체의 예약을 타 시간대 교통편, 또는 동일한 시간대의 타 교통편으로 예약을 변경해야 할지는 단체 담당자와 여행사 업무 담당자가 논의를 해야 한다. 논의 후 대안이 마련되면 타 교통편 수배 업무를 신속히 진행한다.

#### 4. 관광지 예약 변경

갑작스런 기후 변동(폭염, 폭우 등)이나 천재지변, 사건, 사고 등이 발생하여 관광지를 변경해야 하는 경우도 발생한다. 이러한 경우, 변경 사유를 고객에게 충분히 설명한 후 그에 상응하는 대체 관광지를 추천하여 변경하도록 한다.

## 수행 내용 / 예약사항 재확인 및 변경하기

### 재료 · 자료

- 행사지시서, 예약 확인 및 변경 일지, 필기도구

### 기기(장비 · 공구)

- 인터넷 가능 PC, 전화기, 메모지

### 안전 · 유의 사항

- 예약 확인에 능숙해질 수 있도록 행사지시서의 내용을 정확하게 파악해야 한다.
- 예약 내용 변경 시 돌발 상황에 대해 당황하지 않고 매너를 갖출 수 있도록 실습한다.

### 수행 순서

#### ① 행사지시서를 확인한다.

1. 행사지시서에 명시된 여행 일정 및 예약 내용을 확인한다.
2. 행사지시서에 대해 궁금한 점이나 특이점의 유무를 확인한 후, 예약 내용을 확인하기 위한 메모지, 전화기 또는 인터넷 가능 PC 등의 준비를 완료한다.

#### ② 행사지시서에 따른 예약 내용을 확인한다.

##### 1. 숙박 시설(호텔) 예약 확인

예약된 숙박시설에 연락을 취하여 체크인 일자, 숙박 기간, 객실 형태, 투숙객 명단, 성별, 인원 수, 도착 시간, 숙박 요금, 희망 객실 수, 무료 객실의 유무, 연회장 사용 유무, 식사 관계 등을 확인한다.

호텔 내에서 식사가 예약되어 있을 경우 함께 확인한다.

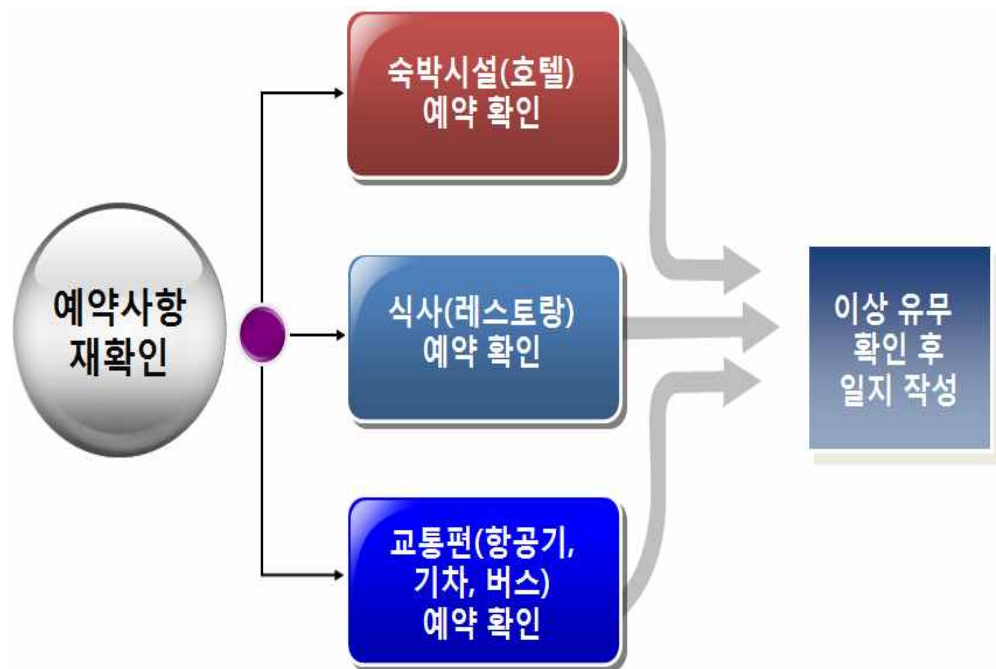
##### 2. 레스토랑 예약 확인

식사 장소와 식사 메뉴, 식사 가격, 테이블 형태, 무료 식사 인원 등을 확인하고, 식사 시 특별히 건강이 좋지 않거나 몸이 불편하여 특별한 메뉴를 준비해야 할 경우도 대비하여 가능 여부를 확인한다.

숙박시설(호텔)과의 거리 또한 확인한다.

### 3. 교통편 예약 확인

예약된 교통 유형별 예약 확인이 필요하다. 대표적인 교통 기관으로 항공기, 철도, 버스 등이 있으며, 항공기의 경우 탑승자명, 탑승일, 탑승 구간, 항공권 발권일, 연락처 등을 확인한다. 철도나 버스의 경우 미리 예매 또는 발권이 되어 있으면 이를 재확인한다. 대형버스를 전세로 임대했을 경우 버스의 운행 구간, 운행 일정, 탑승자 인원 등을 확인하며, 운행할 버스 운전기사의 신상을 확인하고, 연락처를 확인한다.



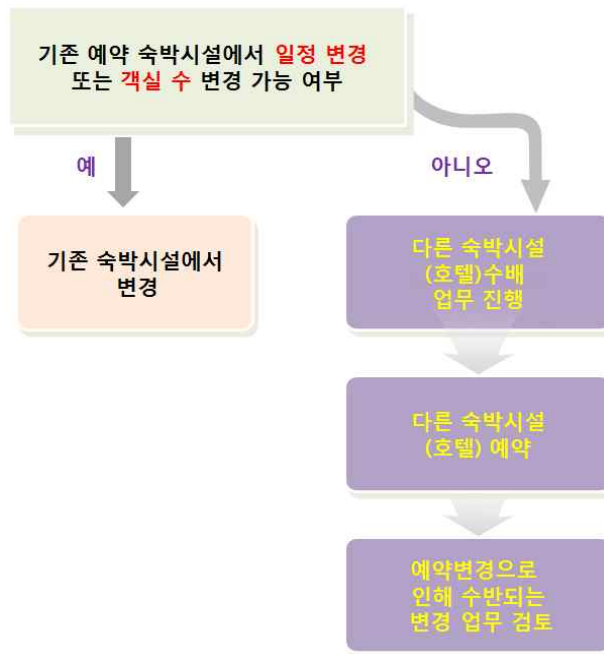
[그림 3-2] 예약 내용 확인 업무 절차

### ③ 필요한 경우 예약 내용을 변경한다.

#### 1. 숙박 시설(호텔) 예약변경

숙박시설 이용에 있어서 숙박 일정 변경이 발생했을 경우 기존 숙박 시설에서의 변경이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 예약된 숙박시설에서 변경 업무를 진행한다. 만약 변경된 일정에 객실 예약이 어려울 경우, 다른 숙박 시설 수배 작업을 신속히 진행해야 한다.

인원 증가로 객실 추가 예약이 필요한 경우, 예약된 호텔에서 추가 예약이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 무난하게 추가 예약을 진행한다. 하지만, 호텔 측의 예약 완료로 더 이상 추가 예약이 어려울 경우 추가해야 할 객실 수와 기존의 예약 객실 수의 비중을 고려하여 추가할 객실만 주변 인근 숙박시설에 예약을 해야 할지, 단체 전체의 예약을 타 숙박 시설로 변경을 해야 할지 신속히 결정하여 진행한다.

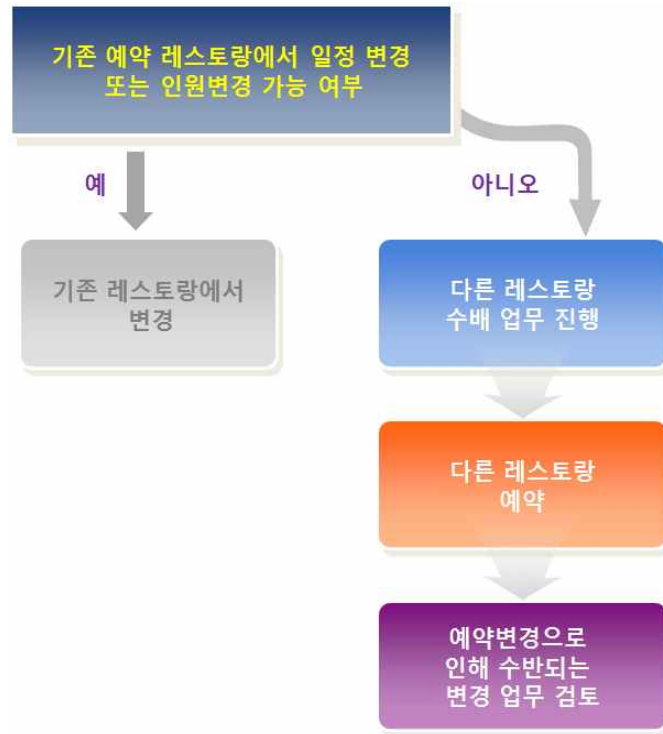


[그림 3-3] 숙박시설 예약 변경 업무 절차

## 2. 식사 예약 변경

단체의 식사 이용에 있어서 일정 변경이 발생했을 경우 기존 레스토랑에서의 변경이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 예약된 레스토랑에서 무난하게 변경을 진행한다. 만약 변경된 일정에 레스토랑 예약이 어려울 경우 다른 레스토랑 수배 작업을 신속히 진행해야 한다.

인원 증가로 식사 인원 추가 예약이 필요한 경우 예약된 레스토랑에서 추가 예약이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 무난하게 추가 예약을 진행한다. 하지만 레스토랑 측의 예약 완료로 더 이상 추가 예약이 어려울 경우, 추가해야 할 식사 인원수와 기존의 예약 인원수의 비중을 고려해 추가할 식사 인원만 주변 인근 레스토랑에 예약을 할지, 단체 전체의 예약을 타 레스토랑으로 예약을 변경해야 할지 결정하여 신속히 업무를 진행한다.

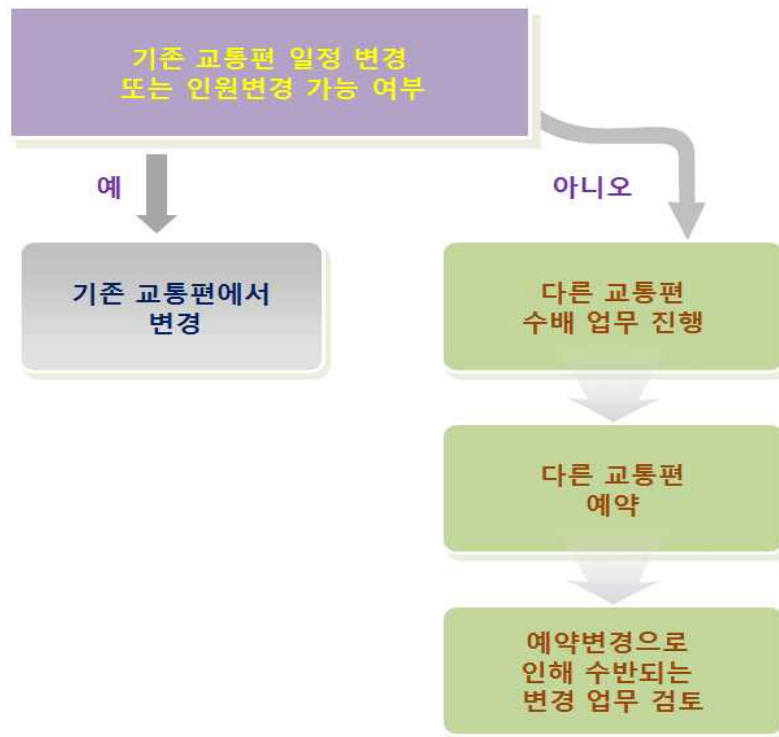


[그림 3-4] 식사 예약 변경 업무 절차

### 3. 교통편 예약 변경

교통편 이용에 있어서 일정 변경이 발생했을 경우 기존 교통편에서의 변경이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 예약된 교통편에서 변경을 진행하고 만약 변경된 일정에 예약이 어려울 경우, 다른 교통편 수배 작업을 신속히 진행한다.

또한 인원 증가로 좌석 추가 예약이 필요한 경우 기존 예약된 교통편에서 추가 예약이 가능한지에 대해 확인한 후 가능할 경우 추가 예약을 진행한다. 하지만 교통편의 예약 완료로 더 이상 추가 예약이 어려울 경우, 추가해야 할 좌석 수와 기존의 예약 좌석 수의 비중을 고려하여, 추가할 좌석만 가까운 시간대의 동일한 교통편으로 예약을 할지, 아니면 추가된 좌석만 동일한 시간대에 타 교통편으로 예약해야 할지, 또는 단체 전체의 예약을 타 시간대 교통편, 또는 동일한 시간대의 타 교통편으로 예약을 변경해야 할지 결정하여 수배 업무를 신속히 진행한다.



[그림 3-5] 교통편 예약 변경 업무 절차

#### ④ 예약 확인 및 변경 일지를 작성한다.

##### 1. 예약사항 확인 및 예약 변경 내용 일지 작성

숙박시설(호텔) 예약 확인 또는 예약 변경, 레스토랑 예약 확인 또는 예약 변경, 교통편 예약 확인 또는 예약 변경이 완료되면 이러한 내용을 일지에 빠짐없이 작성한다.

##### 2. 일지 작성 요령

일지 작성 시 예약 확인의 경우 이상 유무를 확인한 결과를 기록하고, 예약 확인을 담당했던 담당자와 확인 일시에 대해 정확하게 기록한다.

예약 변경에 있어서도 기존 예약에서 변경이 이루어진 경우와 그렇지 못한 경우를 자세히 기록하며, 마찬가지로 확인 일시와 담당자에 대해서도 정확히 기록을 한다.



	결 재	담당	대리	과장	부사장
단체명	oo투어 제주도 2박3일(Medical Tour) 인원: 18 (명)				
관광 기간	2014년 12월 06일 - 2014년 12월 08일 ( 2박 3일)				
담당자	홍OO				

구분	확인 또는 변경 내용				Remark
숙소	확인 내용	객실 유형&객실 수, 당일 C/in 예정 시간 확인	변경내용	없음.	-
	담당자	이름: 이△△ 연락처: 064-000-00 확인 일시: 11/ 20	담당자	이름: 연락처: 변경 일시:	
레스토랑	확인 내용	식수 & 메뉴 확인 메뉴 추가 가능성 확인	변경내용	중식 장소 변경 (호텔 내 2층 연 회장에서 12층 양식당으로 변경)	-
	담당자	이름: 박□□ 연락처: 064-000-00 확인 일시: 11/ 20	담당자	이름: 박□□ 연 락 처:064-000-00 확인 일시:11/ 20	
교통편	확인 내용	전세 버스 대기 시 간 및 장소 확인 (운행 기사 이름 확인)	변경 내 용	없음.	-
	담당자	이름: 이□□ 연락처:010-000-000 확인 일시: 11/ 20	담당자	이름: 연락처: 변경 일시:	
기타	확인 내용	승마장 입장 시간 및 입장료 확인	변경 내 용	없음.	-
	담당자	이름: 곽△△ 연락처: 064-000-00 확인 일시: 11/ 20	담당자	이름: 연락처: 변경 일시:	

[그림 3-6] 예약 확인 및 변경 일지 양식

단 계	서비스 내용
예약 내용 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>예약 정보를 자세히 확인한다. <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 인원 수 및 명단      - 예정 체크인 체크아웃 날짜</li> <li>희망 객실 수                      - 단체 고객의 국적</li> <li>여행 목적                          - 투숙 시 요청 서비스</li> <li>요금 지불 방법 및 조건      - 담당자(인솔자) 연락처</li> </ul> </li> </ul> <p>“안녕하십니까? 000여행사입니다.”  (담당자에게) “객실 예약 및 기타 관련 내용을 확인하여 주시기 바랍니다.”</p>
↓	
객실 투숙 가능 여부 확인	<ul style="list-style-type: none"> <li>객실 예약 현황을 확인하여 담당자에게 객실 이용 가능 여부를 전한다.</li> </ul> <p>(여행사 측) “예약한 내용에 대해 변경 사항이 없으며, 이에 대한 확인을 부탁드립니다.”  (호텔 측) “그럼 예약하신 대로 접수하도록 하겠습니다.”  (여행사 측) “감사합니다.”</p>
↓	
예약 확인 및 기타 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>담당자에게 전체 예약 사항에 대해 다시 한 번 확인한다.</li> <li>※ 특히, 요금 지불 조건 및 범위에 대한 사항은 자세히 확인하여야 함.</li> <li>기타 정보 및 공지 사항을 전달한다.</li> </ul>
↓	
예약 파일 작성 마감	<ul style="list-style-type: none"> <li>예약 확인 파일 작성을 마감한 후 관련 부서에 공지한다.</li> </ul>

[그림 3-7] 호텔 객실 예약 확인 업무 프로세스 (예시)

### 수행 tip

- 예약 내용 확인 시 정확성을 기해야 하며, 특히 예약을 변경해야 하는 상황에서는 원활하게 변경이 이루어지지 않을 경우를 대비하여 침착하고 신속하게 대응하는 자세를 갖추어야 한다.

**교수 방법**

- 행사지시서를 보여 주고 예약 확인 및 변경을 할 때 필요한 업무 내용에 대해 설명한다.
- 예약 변경 시 발생할 수 있는 상황과 그 상황별 대처 능력에 대해 설명한다.
- 예약 확인 및 변경 시의 기본자세를 설명한다.
- 호텔 객실 예약 내용 확인 또는 변경, 레스토랑 예약 내용 확인 또는 변경, 교통편 예약 내용 확인 또는 변경 등에 관한 상황에 대해 실습할 수 있도록 지도한다.
- 실습을 위해 모둠을 구성하도록 지도한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표하도록 지도한다.
- 예약 확인 및 변경 내용에 대한 일지 작성 요령에 대해 지도한다.

**학습 방법**

- 여행안내 업무와 관련하여 알아야 할 기본지식에 대해 숙지하고, 행사지시서의 중요성을 이해한다.
- 여행 안내 사전 업무로서 예약 확인 및 예약 변경의 중요성을 학습한다.
- 행사지시서를 보고 예약 확인 및 변경을 할 때 필요한 업무 내용을 이해한다.
- 예약 변경 시 발생할 수 있는 상황과 그 상황별 대처 능력에 대해 학습한다.
- 발표가 진행되었다면 발표 중에 도출된 문제점을 검토하고, 이를 바탕으로 수정·보완한다.
- 실습을 위해 모둠을 구성한다.
- 호텔 객실 예약 내용 확인 또는 변경, 레스토랑 예약 내용 확인 또는 변경, 교통편 예약 내용 확인 또는 변경 등에 대해 상황별로 실습한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표한다.

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 시 고려 사항에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가하여야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
예약사항 재확인 및 변경	- 여행 일정에 따라 예약 사항을 재확인 할 수 있다.			
	- 여행 일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약 사항을 변경할 수 있다.			

### 평가 방법

- 평가자 질문 : 직접 질문법

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
예약사항 재확인 및 변경	- 예약 내용의 재확인 필요성에 대한 이해 능력			
	- 예약 변경이 필요한 상황에 대한 이해 능력			

- 서술형 시험

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
예약사항 재확인 및 변경	- 숙박시설 예약에 대한 재확인 수행 능력			
	- 식사 예약에 대한 재확인 수행 능력			
	- 교통 편 예약에 대한 재확인 수행 능력			
	- 숙박 시설 예약 변경 수행 능력			
	- 식사 예약 변경 수행 능력			
	- 교통 편 예약 변경 수행 능력			

• 구두발표

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
예약사항 재확인 및 변경	- 숙박 시설 예약 변경이 필요한 상황에 대한 이해 능력			
	- 식사 예약 변경이 필요한 상황에 대한 이해 능력			
	- 교통편 예약 변경이 필요한 상황에 대한 이해 능력			

• 일지 작성

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
예약사항 재확인 및 변경	- 예약 확인 및 변경 일지 작성 능력			

• 역할 연기

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
예약사항 재확인 및 변경	- 예약 재확인 및 변경 시 갖추어야 할 매너에 대한 이해 능력			

## 피드백

1. 평가자 질문

- 예약 사항 재확인 및 예약 변경의 중요성 및 필요성에 대한 이해도를 평가하고 개선 및 추가사항을 피드백 한다.

2. 서술형 시험

- 예약 사항 재확인 및 예약 변경의 실행 능력을 평가하고 미흡한 부분을 피드백 한다.

3. 구두 발표

- 암기 위주의 발표가 아니라 내용에 대한 이해력과 적용 능력 평가를 위해 질의응답을 하고 그에 따른 부족한 부분을 확인해 피드백 한다.

4. 일지 작성

- 예약 확인 및 변경에 있어서 그 내용을 일지에 정확하게 기록했는지를 평가하고 업무에 활용할 수 있도록 미흡한 부분을 피드백 한다.

5. 역할 연기

- 각 단계를 단순히 암기하는 것이 아니라 상황적 흐름에 맞춰 전 과정을 전개해 나갈 수 있는지 상황 대처 능력을 확인하고 피드백 한다.

학습 1	여행자의 문화 성향 파악하기
학습 2	현지정보 수집 · 답사하기
학습 3	예약사항 재확인하기

## 학습 4 행사물품 준비하기

### 4-1. 필요 물품 파악 및 준비

#### 학습 목표

- 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악한 후, 여행일정에 따라 필요한 행사 물품을 파악할 수 있다.
- 여행일정에 따라 필요한 행사 물품을 준비할 수 있다.

#### 필요 지식 /

##### ① 국내여행 안내 업무에 필요한 물품 준비

국내 여행 안내 업무의 사전 준비를 철저하게 하지 않는다면 원활한 업무 처리에 혼선을 주거나 여행객들에 돌이킬 수 없는 결과를 초래할 수도 있다. 원활한 업무 처리를 위해서는 국내 여행 안내 업무에 필요한 물품을 미리 파악하고 준비하여야 한다.

국내 여행 안내 업무에 있어 필요한 물품은 네임 리스트를 비롯한 서류들과 휴대 물품 등이 있으며 세부적인 내용은 다음과 같다.

##### 1. 고객 명부(name list)

여행자의 인적사항이 적힌 명렬표이다. 여행자 성명, 생년월일, 여권 번호, 여권 발급일과 만기일, 주소, 직업 등을 기입해 호텔의 체크인 때 사용해야 한다.

##### 2. 객실 배정표(rooming list)

호텔 투숙 시 필요한 표이다. 이 표는 방 배정 시 사용한다. 여기에는 방 번호와 함께 투숙하는 사람의 이름도 적혀 있으므로 방 배정뿐만 아니라 인원 파악 등 여러 용도로 사용된다. 객실 배정표는 공항에서 고객들의 '짐(baggage)' 수를 확인할 때에도 유용하므로 여유 있게 준비한다.

##### 3. 수하물 표(baggage Tag)

수하물 표는 여행자 성명과 연락처, 여행사명과 주소, 연락처가 기재되어 있는 짐에 부착하는 표찰이다. 여행 중에 공항이나 호텔 등에서 자신의 짐이라는 것을 표시해

분실이나 다른 곳으로 가는 것을 방지하기 위해 여행자의 집에 부착한다. 수하물 표는 여행사에서 제작하여 사용하는 형태와 공항에서 수하물 탁송 시 항공사에서 발행하는 형태로 구분된다. 여행사 수하물 표는 여행 단체의 표시와 회사 홍보용으로 활용되므로 회사의 수하물 표를 작성하여 국내 여행 안내 업무 시작되기 전 여행객들 수하물에 부착하여 준다. 이동 중에 떨어지는 경우도 있기 때문에 여유있게 준비한다.

#### 4. 최종 일정표(final itinerary)

여행자용 일정표는 여행 전에 전달되었지만 최종 일정표를 출력하여 공항에서 배부한다. 최종 일정표는 여행 기간 보증된 계약의 내용이므로 철저하게 지키며 일정 변경 시 사전에 충분한 설명을 해 주어야 한다.

#### 5. 행사 보고서(또는 단체 행사 일지)

현지에서 일어난 모든 행사 내용을 기재하여 소속 여행사에 보고하는 서류이다. 수배된 호텔의 등급, 식사와 질 등과 특이한 고객 보고, 관광지의 접근성, 교통수단의 편리성 등을 종합하여 인솔자가 정해진 작성 요령을 숙지하여 보고해야 한다.

여행 인솔자는 출장 시 매일 그날의 행사 내용을 자세하게 기록하고 그 내용을 새로 점검하는 자세가 필요하다. 여행상품의 문제점 및 장점을 파악하고 분석하는 데 귀중한 자료로 활용되며, 상품내용을 보완하거나 신상품개발에도 학습자료로서 활용된다.

#### 6. 카메라

업무 수행에 있어서 현장을 카메라에 담아야 하는 경우가 있다. 따라서 카메라가 필요하며, 기호에 맞게 DSLR(digital single lens reflex: 디지털 일안 반사식 사진기)이나 디지털 카메라 등을 준비한다. 주의해야 할 사항으로는 카메라 메모리의 저장 공간이 한계가 있기 때문에 포터블(portable) 저장 장치가 필요하며, 메모리 카드를 준비하거나 노트북으로 백업(backup)받는 방법도 있다. 또한 배터리(battery)도 더불어 준비하여야 한다.

#### 7. 태블릿 컴퓨터(tablet computer)

미니 노트북, 휴대용 컴퓨터, PDA(personal digital assistant) 등을 준비하여야 한다. 업무 진행에 있어서 많은 부분이 전산화되어 있으며, 전자 결재 등이 시스템화 되어 있어 현장에서의 업무 처리 및 정보 공유에 필요하다. 포터블 컴퓨터가 무거우므로 불편한 점도 있지만 점점 기기가 소형화되고 있는 만큼 최적의 것을 선택하여 불편함을 최소화하는 것이 좋다. 경우에 따라서는 기타 전원 연결 케이블 등도 준비한다.

#### 8. 가이드 깃발

여행 가이드 또는 인솔 중에 사용하는 깃대이다. 깃대의 길이를 조절 할 수 있는 안테나 깃대이며, 줄였을 때의 길이는 약 25cm, 최대로 늘렸을 때의 길이는 약 120cm로 휴대가 간편하다.

깃발의 크기는 45cm x 30cm이며, 손잡이 부분은 고무로 덮여 있어 미끄러짐을 방지하고

그립(grip)감도 좋다. 깃발의 끈을 깃대의 링에 묶거나 깃발을 직접 깃대의 링에 끼워서 연결한다. 사용하지 않을 때에는 간단히 깃발과 함께 접어서 보관할 수 있다.

#### 9. 여행 경비(tour fee)

여행 경비는 경리과로부터 수령한다. 대부분 신용카드를 수형하지만 때로는 현금을 받는 경우도 있다. 여행 경비 관리에 만전을 기해야 한다.

#### 10. 비상 연락망

사전에 현지 여행사(local agency), 항공사(airlines), 호텔(hotels)의 연락처를 준비해 두어야 하며, 만일의 경우를 대비해서 본사 담당자의 연락처를 준비한다.

#### 11. 기타 준비물

만약을 대비해서 상비약을 준비해야 하며, 바우처, 비상 연락망, 사무 용품, 여행 계약서, 명함 등을 준비하여야 한다. 이외에도 여행사 판촉물 또는 선물, 출장 보고서(report forms)와 고객 의견 조사서도 준비하도록 한다.

<표 4-1> 기타 행사 물품 목록

NO	행사물품	내용
1	확정 일정표	현지에서 투어 진행할 때 필요
2	호텔 바우처	호텔 체크인할 때 필요
3	상비약	소화제, 해열제, 감기약, 밴드, 연고, 두통약, 멀미약 등을 준비
4	행사 보고서	매일매일 시간대별로 작성해야 하므로 항상 지니고 다님.
5	명함	회사 및 개인 명함을 여유 있게 준비
6	사무 용품	일정 진행 중에 필요한 볼펜, 매직펜, 스카치테이프, 편지 봉투 등을 준비
7	인솔자용 손가방	일정 진행 중에 소지품이나 서류 등을 지참해야 하므로 준비
8	여행사 판촉물	회사에서 제작한 판촉물이 있으면 인원 수 만큼 준비 (많은 여행사에서 판매 촉진용 가방을 나누어 주거나 그 외 기타 기념품(볼펜, 전대, 모자 등)을 준비)
9	선물	산업 시찰(technical visit)의 경우 상대 회사에 전해 줄 선물을 준비. 방문할 회사에서 좋아하는 품목으로 선정.





[그림 4-1] 행사 물품 목록

## 수행 내용 / 행사 물품 파악 및 준비하기

---

### 재료 · 자료

- 행사지시서, 안내서, 고객 명부, 객실 배정표, 최종 일정표, 필기도구

### 기기(장비 · 공구)

- 인터넷 가능 PC, 가이드 깃발, 수화물 표 (baggage tag), 상비약, 카메라, 메모지

### 안전 · 유의 사항

- 여행 일정에 따라 필요한 행사 물품을 정확하게 파악하여 차질이 없도록 한다.
- 준비한 행사 물품이 분실되거나 파손되지 않도록 주의한다.

### 수행 순서

- ① 행사 일정에 따라 필요한 행사 물품 목록을 확인한다.

1. 여행 일정에 따라 필요한 행사 물품 목록을 작성한다.

- ② 행사 물품을 준비한다.

1. 행사 물품에 대해 궁금한 점이나 특이점의 유무를 확인 한 후 준비한다.
2. 행사 물품을 준비할 때는 회사 규정을 따르도록 한다.

### 수행 tip

---

- 행사 물품을 준비할 때는 패키지 단체와 인센티브 단체를 구분해서 준비한다.

**교수 방법**

- 여행 일정에 따라 필요한 행사 물품의 중요성을 설명한다.
- 필요한 행사 물품을 설명한다.
- 행사 물품 준비 요령에 대해 지도한다.
- 행사 물품 준비에 있어 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표하도록 지도한다.

**학습 방법**

- 이론 강의 내용 중 이해가 어려운 부분에 대해 교수자에게 적극적으로 질문하고 추가 설명을 요청한다.
- 여행 안내 업무와 관련하여 알아야 할 기본 지식에 대해 숙지하고, 행사지시서의 중요성을 이해한다.
- 여행 안내 사전업무로서 행사 물품 준비의 중요성을 학습한다.
- 행사 물품 준비가 진행되었다면 준비 중에 도출된 문제점을 검토하고, 이를 바탕으로 수정·보완한다.

## 학습4 평 가

### 평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 시 고려 사항에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가하여야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
필요 물품 파악 및 준비	- 여행 일정에 따라 행사 물품을 파악할 수 있다.			
	- 여행 일정에 따라 행사 물품을 준비할 수 있다.			

### 평가 방법

- 서술형 시험

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
필요 물품 파악 및 준비	- 여행 일정에 따라 필요한 행사 물품 목록 작성 능력			
	- 행사 물품 특이점 유무 확인 능력			

### 피 드 백

1. 서술형 시험
  - 행사 물품 목록 작성 능력이 어느 정도인지 평가하고 개선 및 추가사항을 확인해 피드백 한다.



- 권영진(2011). MICE산업 경쟁력 평가에 관한 연구 : 제주, 서울, 부산의 비교평가를 중심으로. 제주대학교 경영대학원, 석사학위논문.
- 김도영·이혁진(2014). NCS 능력단위 요소에 의한 국외여행 안내 실무론. 서울: 현학사.
- 김상원·김대희(2012). 여행업실무론. 경기: 광문각.
- 김상윤(2015). 인천시 관광목적지 마케팅 전략에 관한 연구. 인천대학교 경영대학원 석사학위 논문.
- 김영규(2013). 여행사 실무 개론. 서울: 대왕사.
- 김정하(2006). TC 실무. 서울: 기문사.
- 문보영·김재민(2002). 국적별 관광통역안내원의 커뮤니케이션 능력에 관한 중요도 비교연구. 관광서비스연구. 2(3), 61-81.
- 문화체육관광부·한국관광공사(2008). 관광안내소 매뉴얼.
- 문화체육관광부(2014), 2013 외래관광객실태조사.
- 미래서비스 아카데미(2007). 투어에스코트실무. 서울: 새로미.
- 박시범·이병열·홍영호(2012). 여행사경영론:성공적인 여행사를위한 경영지침서. 서울: 새로미.
- 서울특별시·(재)한국방문의해위원회(2010). 호스피털리티 서비스 매뉴얼: 관광안내편.
- 손수진·심성우·조인환(2010). 여행사 경영과 실무. 서울: 대왕사.
- 안대희·박종철·석미란·양봉석·전영상·최규식(2011). 최신 여행사 경영론. 서울: 백산출판사.
- 윤대순(2006). 여행사 실무론. 서울: 기문사.
- 이교종(2008). 여행업실무. 서울: 백산출판사.
- 이현동(2009). 국외여행 인솔자 가이드북. 서울: 남두두서.
- 임헌국(2000). 여행사실무의 이해. 서울: 기문사.
- 장석칠·송두석·서정원(2003). 국외여행인솔업무론. 서울: 현학사.
- 전국 국외여행인솔자 교육기관협의회(2013). 국외여행인솔자공통실무. 서울: 기문사.
- 최승국·김도영·오수경·윤세환(2012). 여행사실무론. 서울: 현학사.
- 최태광(2003). 관광가이드실무론. 서울: 백산출판사.

- 하동현·김영규(2012). **여행사 경영론**. 서울: 대왕사.
- 한국관광공사(2005). **고부가가치 관광상품 개발 관련 보고**.
- 한국관광공사(2014). **한국관광통계 2013**.
- 한국문화관광연구원(2010). **인센티브 여행유치 확대방안**.
- 황현철·김규현·윤정현(2003). **21세기 여행사 경영론**. 서울: 기문사.
- 현대경제연구원(2014). **중국인 관광객 4백만에서 일천만 시대로**. VIP리포트.
- 부산관광공사 홈페이지. <http://bto.or.kr>
- 서울특별시 홈페이지. <http://www.seoul.go.kr>
- 한국관광공사 홈페이지. <http://kto.visitkorea.or.kr>
- 한국관광공사와 함께하는 글로벌 에티켓. <http://korean.visitkorea.or.kr/global etiquette/index.jsp>
- Society of Incentive and Travel Executives (2010). 2010 Study of the German Incentive & Motivational Travel Market.



## 작업 포트폴리오

학습모듈 코드	1203010302_13v1	학습모듈명	국내 여행 안내 행사 준비
학습 내용명	여행자의 문화 성향 파악, 현지 정보 수집 · 답사, 예약사항 재확인, 행사 물품 준비		
교수자		평가 내용	과정 평가/ 결과 평가
피평가자 정보	학과	학년	반
	학번	이름	

각 항목별 주요 내용을 기준으로 평가

여행자의 문화 성향 파악	
현지 정보 수집 · 답사	
예약사항 재확인	
행사 물품 준비	

## 평가자 질문

학습모듈 코드	1203010302_13v1	학습모듈명	국내 여행 안내 행사 준비
학습 내용명	여행자의 문화성향 파악, 현지정보 수집·답사, 예약사항 재확인, 행사물품 준비		
교수자		평가 내용	과정 평가/ 결과 평가
피평가자 정보	학과	학년	반
	학번	이름	

### 1. 평가자 질문

### 2. 학생 응답

### 3. 질의응답에 대한 평가

우수

보통

노력 요



## 평가자 체크리스트

학습모듈 코드	1203010302_13v1	학습모듈명	국내 여행 안내 행사 준비
학습 내용명	여행자의 문화 성향 파악, 현지 정보 수집 · 답사, 예약사항 재확인, 행사 물품 준비		
교수자		평가 내용	과정 평가/ 결과 평가
피평가자 정보	학과	학년	반
	학번	이름	

평가 관점	교수자 평가		
	우수	보통	노력 요

## 사례 연구

학습모듈 코드	1203010302_13v1	학습모듈명	국내 여행 안내 행사 준비
학습 내용명	여행자의 문화 성향 파악, 현지 정보 수집 · 답사, 예약사항 재확인, 행사 물품 준비		
교수자		평가내용	과정 평가/ 결과 평가
피평가자 정보	학과	학년	반
	학번	이름	

평가 관점	주요 내용	교수자 평가		
		우수	보통	노력 요
과제	. . . . .			
참여도	. . . . .			
발표	. . . . .			
기본자세	. . . . .			
교수자 종합평가	. . . . .			

## 문제 해결 시나리오

학습모듈 코드	1203010302_13v1		학습모듈명		국내 여행 안내 행사 준비	
학습 내용명	여행자의 문화 성향 파악, 현지 정보 수집 · 답사, 예약사항 재확인, 행사 물품 준비					
교수자			평가 내용		과정 평가/ 결과 평가	
피평가자 정보	학과		학년		반	
	학번		이름			

<여행자의 문화 성향 파악 방법, 현지 정보 수집 · 답사 방법, 예약사항 재확인 방법, 행사 물품 준비 방법>

- 여행자의 문화 성향 파악 :
- 현지 정보 수집 · 답사 :
- 예약사항 재확인 :
- 행사 물품 준비 :

방문 관광지에 대하여 수집해야 할 정보를 쓰고 설명하시오.

사전 정보 내용	설명

## NCS학습모듈 개발이력

발행일	2014년 12월 31일		
세분류명	국내여행안내(12030103)		
개발기관	한국직업능력개발원		
집필진	문보영(을지대학교)*	검토진	강민석(동구마케팅고등학교)
	가정혜(경기대학교)		권혁률(한국관광대학교)
	강명석(서울관광고등학교)		유만희(김스트라블)
	강준홍(롯데관광개발)		이경화(티앤코리아)
	김광순(솔항공)		전명숙(건양대학교)
	서원재(을지대학교)		정영란(서울디지털대학교)
	양승훈(신라대학교)		정찬종(계명문화대학교)
	예명숙(부산시의회사무처)		정현숙(문화재청 경복궁관리소)
	이태숙(순천제일대학교)		추신강(한중상무중심)
	최수진(용인대학교)		한옥민(모두투어네트워크)
*표시는 대표집필자임			
발행일	2018년 12월 31일		
학습모듈명	국내여행안내 행사준비(LM1203010302_13v1)		
개발기관	한국직업능력개발원		

### 국내여행안내 행사준비(LM1203010302\_13v1)

저작권자	교육부
연구기관	한국직업능력개발원
발행일	2018. 12. 31.

※ 이 학습모듈은 자격기본법 시행령(제8조 국가직무능력표준의 활용)에 의거하여 개발하였으며, NCS통합포털사이트(<http://www.ncs.go.kr>)에서 다운로드 할 수 있습니다.



[www.ncs.go.kr](http://www.ncs.go.kr)