

대분류/12
이용·숙박·여행·
오락·스포츠

중분류/03
관광·레저

소분류/01
여행서비스

세분류/03
국내여행안내

능력단위/04

NCS학습모듈

차량 탑승 후 오리엔테이션

LM1203010304_16v2



교육부

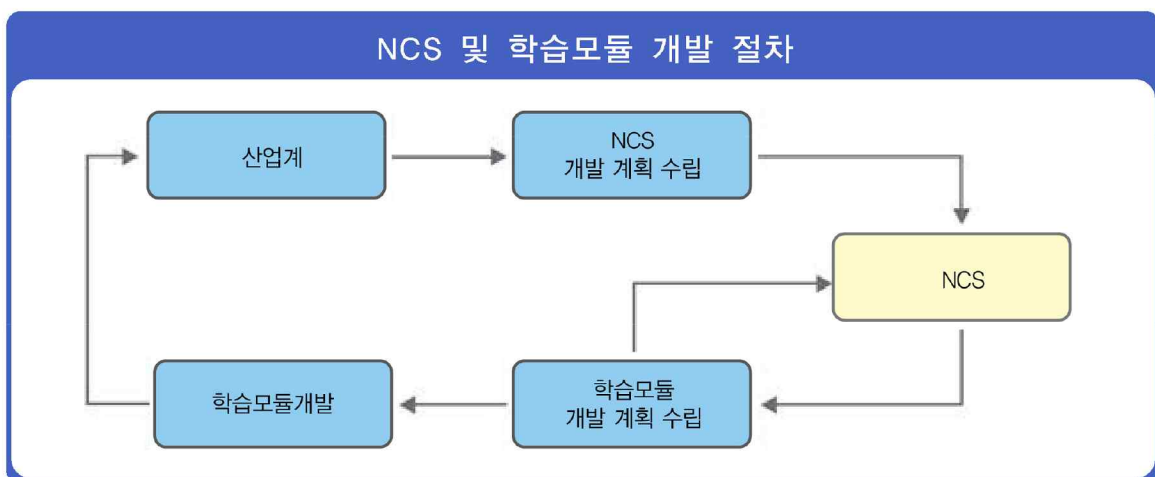
NCS 학습모듈은 교육훈련기관에서 출처를 명시하고 교육적 목적으로 활용할 수 있습니다. 다만 NCS 학습모듈에는 국가(교육부)가 저작권 일체를 보유하지 않은 저작물들(출처가 표기되어 있는 도표, 사진, 삽화, 도면 등)이 포함되어 있으므로 이러한 저작물들의 변형, 복제, 공연, 배포, 공중 송신 등과 이러한 저작물들을 활용한 2차 저작물의 생성을 위해서는 반드시 원작자의 동의를 받아야 합니다.

NCS 학습모듈의 이해

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

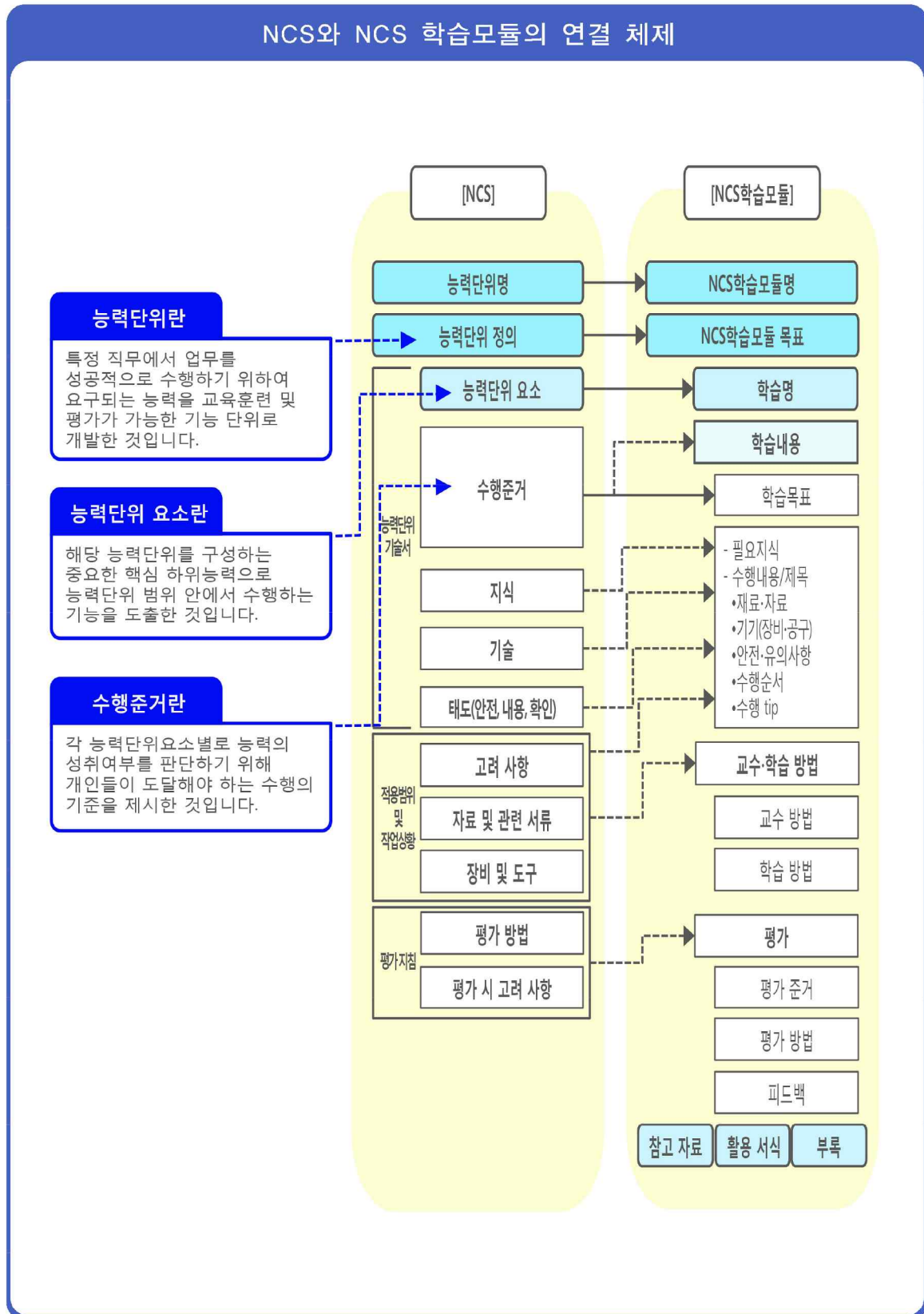
(1) NCS 학습모듈이란?

- 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
	네일 팁	네일 팁
	젤 네일	젤 네일
	아크릴릭 네일	아크릴 네일
	평면 네일아트	평면 네일아트
	융합 네일아트	융합 네일아트
이용	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.

학습모듈의 목표	해당 NCS 능력단위의 정의를 토대로 학습목표를 작성한 것입니다.
선수 학습	해당 학습모듈에 대한 효과적인 교수·학습을 위하여 사전에 이수해야 하는 학습모듈, 학습 내용, 관련 교과목 등을 기술한 것입니다.
학습모듈의 내용 체계	해당 NCS 능력단위요소가 학습모듈에서 구조화된 방식을 제시한 것입니다.
핵심 용어	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	프리에지 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 오드형, 라운드형, 오벌형, 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)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)
학습 3	컬러링하기(LM1201010403_14v2.3)
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.

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 없이 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 유분기를 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.

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 진행될 수 있습니다.

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 친 손의 엄지와 검지로 고객의 작업손가락을 잡는다.
3. 폴리시를 친 손의 중지 손가락을 굳게 펴서 발침대가 되도록 한다.
4. 반대편 손으로 네일 폴리시의 두껍을 열고 소지 손가락을 펴서 네일 폴리시를 친 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 컬러변 전도의 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 학습 자료명, 자료 형태, 수행내용의 진행 방식 등에 대하여 제시 하였습니다. 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 실기 능력과 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

평가 기준

평가 방법

피드백

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">고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상의 질감을 막기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 킬러 보호와 광택 부어를 위한 톱코트를 바를 수 있다.			

작업장 평가

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

1. 작업장 평가

- 작업 결과물을 확인하여 수정사항을 제시하고 수정 부분을 인지하도록 한다.

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

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

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.

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

참고자료는

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

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

5. 활용 서식/부록

활용서식

부록

활용서식은

부록은

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

활용서식 이외에 교수학습과정에서 참고할 수 있는 자료가 있는 경우 제시하였습니다.

프리페이지 형태 실습지

네일 기본관리 도구와 재료 목록

모 양	이 름	특 징
	이름: Square nail	특징: <ul style="list-style-type: none">강한 느낌의 사각형태네일의 양끝 모서리 부분이 90° 사각의 형태이다.발톱의 형태 활용내인성 발톱의 보정시에 적음

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	능력단위	학습모듈명
여행상품개발		
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. 가이드·일정 소개하기	
1-1. 가이드 소개	3
1-2. 여행 일정 안내	12
• 교수·학습 방법	21
• 평가	22
학습 2. 현지 기본 정보 안내하기	
2-1. 현지 상황 안내	25
2-2. 현지 필수 정보 안내	31
2-3. 현지 부가 정보 안내	42
• 교수·학습 방법	49
• 평가	50
학습 3. 여행 시 주의사항 안내하기	
3-1. 문화 차이 안내	52
3-2. 여행일정 주의 사항 안내	60
• 교수·학습 방법	64
• 평가	65
 참고 자료	 67
 활용 서식	 68

차량 탑승 후 오리엔테이션 학습모듈의 개요

학습모듈의 목표

차량 탑승 후 자기소개를 할 수 있고 여행일정표를 바탕으로 여행 일정을 안내하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내할 수 있다.

선수학습

여행사 기초 업무, 고객관리에 대한 지식, 여행상품에 대한 이해도

학습모듈의 내용체계

학습	학습내용	NCS 능력단위요소	
		코드번호	요소명칭
1. 가이드·일정 소개하기	1-1. 가이드 소개	1203010304_16v2.1	가이드·일정 소개하기
	1-2. 여행일정 안내		
2. 현지 기본 정보 안내하기	2-1. 현지상황 안내	1203010304_16v2.2	현지 기본정보 안내하기
	2-2. 현지필수정보 안내		
	2-3. 현지부가정보 안내		
	3-1. 문화차이 안내	1203010304_16v2.3	여행 시 주의사항 안내하기
3. 여행 시 주의사항 안내하기	3-2. 여행일정 주의사항 안내		

핵심 용어

오리엔테이션, 가이드 소개, 여행일정, 현지 정보, 문화차이, 안전관리, 여행 시 주의사항

학습 1 가이드·일정 소개하기

학습 2	현지 기본 정보 안내하기
학습 3	여행 시 주의사항 안내하기

1-1. 가이드 소개

학습 목표 •차량에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다.

필요 지식 /

① 커뮤니케이션 과정

1. 커뮤니케이션 과정의 일반 원칙

가이드의 커뮤니케이션 능력은 여행 상품에 생명력을 불어넣는 가장 강력한 수단일 뿐 아니라 고객의 만족에도 큰 영향을 미친다. 커뮤니케이션이란 상징(symbol)을 통하여 의미(meaning)를 전달하는 현상으로 즉 정보(information) 전달의 현상이라고 볼 수 있다. 발신자는 가이드 개인이 되며, 수신자는 발신자의 메시지를 듣거나 주목하는 사람으로서 고객이 된다. 기호화는 발신자를 통해 전달하고 싶은 말, 그림, 색깔, 음성, 동작, 몸짓 등으로 정보를 배열하는 것이다. 전하는 내용(message)은 가이드가 전달하기를 원하고 수신자인 고객이 이해하기를 바라는 것이다. 이러한 커뮤니케이션 과정과 관련하여 가이드는 커뮤니케이션의 일반 원칙 즉 명료성, 일관성, 적기 적시성, 분배성, 적당성, 적응성과 통일성, 관심과 수용의 원칙 등 7가지 원칙을 준수해야 한다.

<표 1-1> 레드필드(Redfield)의 커뮤니케이션 일반 원칙

학습	학습내용
명료성의 원칙	간결한 문장과 쉬운 용어를 사용하고 말의 구성이 짜임새 있어야 한다.
일관성의 원칙	처음 내용과 나중의 내용이 모순되어서는 안 된다.
적기 적시성의 원칙	때와 시간을 맞추어야 하며, 너무 빠르거나 늦어서도 안 된다.
분배성의 원칙	고객에게 정확하게 전달되어야 한다. 잘못 전달되거나 잘못 분배된 말은 의미가 없다.
적당성의 원칙	적당한 양의 내용으로 말하고, 너무 많거나 적은 경우 이해하기가 어렵다.
적응성과 통일성의 원칙	전체 내용이 하나로 통일되어야 한다.
관심과 수용의 원칙	고객이 관심과 수용의 자세를 가질 수 있도록 말해야 한다.

출처: 최태광(2003). 『관광가이드실무론』, 저자 재구성.

2. 커뮤니케이션의 구성 요소

(1) 언어적 행동

언어가 담고 있는 의미는 사용하는 방법에 따라서 몇 가지로 구분된다. 즉 외연적 의미, 내포적 의미, 상황적 의미가 그것이다. 외연적 의미는 어떤 말이 그 말에 해당되는 객관적인 대상이나 행동을 나타내며, 내포적 의미는 말속에 개인의 정서적이고 평가적인 감정이 포함된 것을 말한다.

서로 다른 언어를 가진 고객과 가이드의 메시지 차이는 언어적 측면에서 가장 두드러지는데 언어의 외연적, 내포적 의미 이외에도 언어가 다른 어휘나 문맥, 발음, 화법 등 여러 가지 언어적 요인들이 작용한다.

(2) 비언어적 행동

비언어적 행동에서 먼저, 가이드의 개방적 태도는 자신을 거리낌 없이 표현하려는 의지나 서로 상호 작용을 하는 과정에서 서로 다른 관점과 생각을 인정하려는 의지와 관계가 있다. 대인 관계의 사교성도 개방적 태도의 범주에 포함되는 것으로 볼 수 있으며, 사회성이라고 표현되는 이 범주의 커뮤니케이션 능력에는 먼저 말을 걸 수 있는 능력과 관계를 유지할 수 있는 능력이 포함된다(민창기, 1997).

둘째, 긍정적 자기 이미지(positive self-image)는 개인이 자신을 보는 관점과 관계가 있다. 서로 다른 언어를 가진 외국인 고객과의 관계에서 가이드는 낙관적인 태도를 지녀야 하고 안정적이고 적극적인 성격과 신뢰를 보여 줘야 한다. 이는 자신의 존재 가치를 높게 평가하고 자신이 능력 있다고 믿는 감정의 상태로서 이문화권과의 커뮤니케이션에서 자신감을 갖는 데 필요한 요소이다.

② 커뮤니케이션 기법

1. 말을 하는 예절

가이드는 말을 할 때 알맞은 문장으로, 좋은 어휘를 사용하여, 명확한 발음으로, 적절하게 해야 한다. 가이드는 말을 통해 고객을 즐겁게 해 주고, 설득과 이해를 목적으로 고객의 행동을 유발시키고 고객의 인상에 남는 것이 최종 목표이다. 말하는 요령을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 지나치게 높은 톤은 경박해 보일 수 있고 너무 낮은 억양은 분위기를 어둡게 만들 수 있으므로 억양에 신경 쓰고 강약을 잘 조절하여 생동감 있게 하되 콧소리와 날카로운 소리를 사용하지 않는다.

둘째, 어려운 전문 용어나 외래어, 사투리, 비속어, 불명확한 발음, 유행어를 사용하지 않도록 유의하고 계속해서 자기 말만 하지 않는다.

셋째, 말할 때 감정을 평온하게 갖고 표정은 부드럽게 하여 공손하고 성실하게 말한다.

넷째, 조용한 어조로 분명한 발음, 맑고 밝은 음성, 적당한 속도로 말하며 상대방의 표정을 보면서 대화 중 고객의 이름을 불러 주는 것이 좋다.

다섯째, 고객이 질문을 할 경우 자상하게 설명하고, 의견을 성의 있게 들으며 표정과 눈으로 말하는 진지함을 잃지 않는 것이 좋다.

여섯째, 대화 내용은 정리해서 일목요연하게 말하고, 고객의 성격, 수준을 참작해서 화제를 고르는 것이 좋으며 고객의 대화에 끼어들지 않는다.

2. 말을 듣는 예절

진지한 경청은 가장 효과적인 커뮤니케이션 기법 중 하나이며 가이드는 항상 고객의 입장에서 들어야 한다. 들을 때는 귀로만 듣지 말고 고객의 눈을 바라보고 표정, 눈빛, 몸으로도 들으며 상대방 쪽으로 몸을 기울이거나 눈 맞춤, 적절한 고개 끄덕임 등을 사용하여 바르고 공손한 자세로 듣는다. 고객의 말을 중단시키거나 끼어들지 말고, 의문이 생기면 메모를 해 두었다가 고객의 말이 끝난 뒤에 묻는 것이 좋다. 질문이나 다른 의견을 말할 때는 정중하게 말한 사람에게 양해를 구한다. 고객의 이야기에 관심을 가지고 있다는 것을 나타내기 위해 고객이 한 말을 반복해서 확인하고 적재적소의 맞장구는 이야기하는 사람의 기분을 좋게 한다.

3. 프리젠테이션 기법

가이드는 고객에게 안내를 할 때는 자연스럽게 말하고 요점을 빼놓지 않고 육하원칙에 따라 말하는 것이 중요하다. 가끔 사례를 들어서 다른 나라나 지역과 비교해 가면서 말하거나 신빙성 있는 통계 자료를 인용하면 더욱 신뢰가 간다. 그리고 쉽고 평이한 단어를 골라서 적절하게 끊어서 천천히 말하며 과장된 표현을 사용하지 않도록 한다. 가르치거나 지시하는 듯한 태도는 고객에게 불쾌감을 줄 수 있으므로 삼가도록 한다. 또한 가이드의 비언어 행동 시에 바람직한 방법으로는 품위 있는 태도를 유지하고, 명랑한 표정을 지어

서 절도 있는 동작을 취하는 것이 좋다. 이를 이행하기 위해서는 기본적으로 갖추어야 할 조건은 아래와 같다.

첫째, 마음가짐을 바르게 한다. 고객을 정성스럽게 대하고 공손하게 믿어 주는 마음을 가지고 욕심 없이 임해야 한다.

둘째, 표정의 관리가 중요하다. 얼굴 전체는 부드럽고 온화하게 하고 근육을 긴장시키거나 찡그려서 조작된 억지 표정을 짓지 않도록 한다. 상황에 맞는 진실한 표정으로 표정을 갑자기 바꾸지 않는다. 눈은 곱게 뜨고 단정한 시선으로 보며 진지한 눈빛으로 본다. 고객을 위아래로 훑어보는 것을 삼간다. 입은 조용히 다물고 힘을 주지 않으며, 간혹 부드러운 미소를 짓는다.

③ 자기소개

1. 자기소개의 바른 자세와 복장

자기소개를 할 때는 바른 자세와 복장이 중요하다. 바르게 서는 방법은 가슴을 펴고, 턱은 약간 지그시 당겨서 척추가 S자가 되는 기분으로 등을 꼳꼳이 펴면서 아랫배에 힘을 준다. 시선은 정면을 쳐다보고 손은 달걀을 가볍게 쥔 모양으로 남자의 경우는 바지 선에 대고, 여자의 경우 자연스럽게 한 손을 옆으로 내리고 다리는 가능한 붙여서 발은 11자로 모은다.

바르게 앉는 방법은 등과 허리를 꼳꼳이 세워서 의자와 등 사이에 주먹 하나 이하의 간격이 되게 하며 엉덩이는 의자 깊숙이 하여 앉는다. 장시간 앉아 있는 경우는 등받이를 활용하고, 남자의 경우 다리를 허리 넓이만큼 벌리고, 여자의 경우 한 손으로 치마를 누르고, 한 손으로 뒤쪽 치마를 정리하며 앉는다. 신발을 벗어 놓거나 구겨 신지 않도록 하고 고객이 보지 않더라도 앉은 자세를 흐트러뜨리지 않도록 한다.

한편, 가이드는 자기소개 시 고객과의 접점에서 지나치게 화려한 색상의 의상이나 점잖지 못한 복장은 피하는 것이 좋다. 여행 일정에 따라 간편한 정장이나 구두를 준비하는 것이 좋다. 또한 여성 가이드의 경우 과도한 귀고리·팔찌 등과 같은 장신구를 착용하지 않도록 한다. 말을 많이 할 경우 구취가 날 수 있으므로 구강 청정제 및 은단 등을 준비해 두는 것도 좋다.

2. 효과적인 자기소개

차량 탑승 후 오리엔테이션에서 가이드 소개는 단체에게 하는 공식적인 인사에 해당한다. 물론 공항 영접에서나 차량 탑승 시 또는 차량 탑승 후 가이드가 “수고하셨습니다.”, “피곤하시겠습니다.” 등 개별 고객에게 하는 간단한 인사가 있지만 공식적인 인사는 가이드의 자기소개 시간에 이루어진다. 자기소개는 고객을 만나는 기회이고 고객에게 자신을 알리는 기회가 된다. 따라서 가이드는 여러 가지 상황에서의 인사말과 효과적이고 인상적인 소개를 위해 핵심 자기소개문을 작성해 사전에 연습해 보는 것이 필요하다. 수배

여행일 때는 가이드 소개에 앞서 단체의 책임자에게 단체를 대표해 인사를 부탁하여 분위기를 고조시키면 더욱 효과적이다. 가이드 소개는 환영 인사 등 공식적인 인사말에 이어서 한다. 자기소개 요령을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 언제나 성과 이름을 함께 말하고 직업을 말한다. 자신의 이름을 좀 더 빠르고 쉽게 기억할 만한 특징을 언급하는 것도 좋은 방법이다.

둘째, 가이드의 업무를 묘사하기 좋은 단어를 선별하고, 알리고 싶은 내용과 고객이 관심을 보이는 내용이 잘 드러날 수 있도록 만들어 본 후 자신의 어떤 부분에 대해 말할 것인지 계획을 세운다. 자기소개 내용을 메모하여 가지고 다녀도 좋다.

셋째, 자기소개는 자기 자신, 자신의 일, 소속된 여행사를 간략하게 홍보하는 기회가 되기도 하며, 올바르게 자신을 소개함으로써 고객들과 더 가까워지고, 가이드의 이름을 잊은 경우에 다시 기억날 수 있도록 도와준다. 그뿐만 아니라 자기소개를 통해 가이드에 대해 알고 싶어 하는 고객 또는 가이드가 알고 싶은 고객과 이야기를 나눌 수 있는 기회를 갖게 되는 것이다.

수행 내용 / 사전 준비 및 가이드 소개하기

재료 · 자료

- 여행 일정표, 행사지시서, 관광 지도, 필기구

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의사항

- 오리엔테이션을 능숙하게 할 수 있도록 수 있도록 여행 일정표의 내용을 정확하게 파악해야 한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 오리엔테이션 사전 준비를 한다.

1. 차량 탑승 후 좌석 배치를 확인한다.

(1) 좌석 배치표와 비교해 인원 점검 및 좌석을 배치한다.

좌석 배치표 상에 빈 좌석이 있을 경우 미탑승자의 행방을 일행에게 물어보고 전원이 탑승할 때까지 기다린다.

(2) 좌석 배치 변경에 대해 안내한다.

좌석 변경을 희망하는 고객이 있다면 원칙을 정해 좌석 변경을 해 준다. 여행기간 중 좌석이 불편할 때는 규칙적으로 교대하여 앉을 수 있도록 사전에 공지한다. 상황에 따라 좌석 배치표에 의거하지 않고 먼저 탑승한 고객 순으로 원하는 좌석에 앉도록 한다. 단, 몸이 불편한 고객의 경우 최우선으로 자리를 배치한다.

운전자				출입문
4번	3번		2번	1번(가이드)
8번	7번		6번	5번
12번	11번		10번	9번
16번	15번		14번	13번
20번	19번		18번	17번
24번	23번		22번	21번
28번	27번		26번	25번
32번	31번		30번	29번
36번	35번		34번	33번
40번	39번		38번	37번
44번	43번	45번	42번	41번

[그림 1-1] 차량 좌석 배치표

2. 안전벨트 착용 안내를 한다.

(1) 차량 탑승 후 고객이 안전벨트를 착용할 수 있도록 안내한다.

차량 탑승 후 고객에게 안전벨트의 중요성을 설명하고 고객 전원이 착용하도록 안내한다.

(2) 차량 출발 전 차내를 돌아다니면서 고객의 안전벨트 착용 여부를 확인한다.

특히, 노약자의 경우 안전벨트가 꼬인 부분이 없는지 확인하고 복부가 아닌 어깨와 골반뼈에 걸치게 바르게 매졌는지 확인한다.



[그림 1-2] 차량 부착 스티커

② 입국 인사를 한다.

1. 입국 인사 시 바른 자세를 갖추고 복장과 용모가 단정한지 점검한다.
2. 한국어로 “안녕하십니까?” 인사말을 건넨다.
3. 한국 방문을 진심으로 환영하며 감사의 인사말을 한다.
4. 자사의 여행 상품 이용에 대한 감사 인사를 한다.

※ 입국 인사 안내문 예시

안녕하십니까?

한국은 “안녕하십니까?” 한마디로 아침부터 밤까지 사용합니다.

오늘은 바람이 많이 불었는데 기내에서 불편한 점은 없으셨는지요?

오천 년 문화와 역사의 나라, 한류의 발상지, 한국 방문을 진심으로 환영합니다.

저희 00 관광 00 투어를 이용해 주셔서 감사합니다.

③ 가이드 소개를 한다.

1. 가이드 소개 시 바른 자세를 갖추고 복장과 용모를 점검한다.
2. 가이드 소개는 입국 인사에 이어서 자신의 이름, 소속, 경력 등을 소개한다.
3. 수배 여행일 때는 먼저 단체의 리더가 인사를 하고, 리더가 가이드를 소개하는 방식으로 분위기를 고조시키면 더욱 효과적이다.
4. 자기소개를 할 때는 밝고 큰 목소리로 간략하게 한다.
5. 가이드 소개 시 말은 너무 빠르지 않게 하여 불친절하고 사무적으로 느끼지 않게 한다.

※ 가이드 소개 안내문 예시

저는 00 여행사 전속 가이드 000입니다.

2000년에 통역 안내사 자격증을 취득하여 현재 14년간 00 여행사에 근무하고 있습니다.

저는 주로 역사 유적 관광 전문 가이드 활동을 해 왔고 앞으로도 열심히 공부할 생각입니다.

역사에 관심이 많아서 여러분께 한국의 역사를 소개하는 것이 저의 큰 즐거움입니다.

00박 00일 동안 여러분의 즐거운 여행이 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

궁금한 사항이 있으시면 언제든지 저 00 가이드를 불러 주시기 바랍니다.

다소 부족한 점이 있더라도 널리 양해 부탁드립니다.

감사합니다.

④ 운전기사 소개를 한다.

1. 가이드가 자기소개를 하고 난 이후 고객에게 운전기사를 소개한다.
2. 운전기사의 성과 이름을 정확하게 소개한다.
3. 운전기사의 경력과 특·장점을 소개한다.
4. 고객과 함께 운전기사를 박수로 환영할 수 있도록 가이드가 분위기를 주도하는 것이 좋다.
5. 버스에서 내릴 때도 박수로서 운전기사에게 고마움을 표시하게 유도한다.

※ 운전기사 소개 안내문 예시

여러분,
00박 00일 동안 여러분의 안전하고 쾌적한 여행을 책임져 주실 000 기사님을 소개합니다.
20년 무사고 운전 베테랑 기사입니다.
잘 부탁드립니다 의미로 뜨거운 박수를 보내 주시길 바랍니다.
앞으로 수고해 주실 000 기사님께 다시 한 번 감사의 인사를 전합니다.

수행 tip

- 차량 안에서 가이드의 행동은 주목을 받고 있으므로 안내를 하고 있지 않은 상황에서도 개인적인 통화를 하거나 수면을 취하지 않는다. 가이드는 수하물을 차에 옮길 때 수하물을 모두 적재하고 난 후 차량에 탑승하도록 한다. 고객들이 지루해하지 않도록 오리엔테이션 시간을 융통성 있게 배분하고 고객들이 따분해 하면 영상물과 음악을 활용하거나 자기소개, 오락 등을 시도해 보는 것도 좋은 방법이다.

1-2. 여행 일정 안내

학습 목표

- 차량에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다.
- 차량에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.

필요 지식 /

① 여행 상품의 특성과 구성 요소

1. 여행 상품의 특성

여행 상품의 특성은 시설 관련 공급자가 제공하는 소재를 조립한 형태로서 다음과 같은 특성을 가지고 있다.

첫째, 무형성으로 여행 상품은 만지거나 볼 수 도 없고, 냄새와 맛도 느낄 수 없다. 또한 일반 재화처럼 사전에 사용하는 경험을 할 수도 없어 고객은 여행 상품을 구매 후 직접 경험하는 시점으로부터 최종 소비 과정이 종료된 시점에 상품에 대한 만족을 평가할 수 있고, 오직 추억만으로 남게 된다.

둘째, 보완성으로 여행 상품 구성 요소가 다양한 형태로 결합되어 상품이 구성된다. 이는 여행객에게 선택의 폭을 넓혀 주며, 상품 구매의 연관성과 상호 보완성이 있다.

셋째, 수요의 계절성으로 여행 상품은 시기에 따라 수요의 편차가 심하다. 일반적으로 계절에 따라 특성수기(high peak season), 성수기(high season), 준성수기(shoulder season), 비수기(low season)로 구분하고 있으며 또한 주중과 주말, 항공 시간 선택에 있어 선호 시간대와 비선호 시간대로 구분되고 있다.

넷째, 생산과 소비의 동시성으로 유형의 상품은 대부분 생산·유통·소비에 시차가 있지만 여행 상품은 먼저 판매되고 생산과 소비가 동시에 발생한다.

다섯째, 소멸성으로 여행 상품은 생산과 소비의 동시성과 함께 소멸된다. 즉, 저장이 불가능하여 예약을 통해 수요를 조절하고 있으나 정확한 판매 예측이 어렵다.

여섯째, 모방성으로 여행업에서 직접 생산하기보다 여행 부품이나 시설업자들로부터 단일 상품을 제공받아 조립·구성하는 복합적인 상품으로 모방이 용이하다.

일곱째, 주관성으로 여행 상품의 가치는 고객의 주관적 기준에 의해 결정된다. 동일한 상품이라도 고객의 욕구와 감정 상태에 따라 그 효용과 가치가 달라지므로 고객의 만족도가 다르게 나타난다.

2. 여행 상품의 구성 요소

여행 상품은 여행자의 욕구 충족을 위해 이질적인 요소들이 다양한 형태로 결합되어 있으며, 구성 요소 수준의 결합에 따라 상품의 성격과 품질 그리고 만족도 또한 달라진다. 여행 상품을 구성하는 요소는 다음과 같다.

첫째, 운송 수단이다. 운송 수단은 항공 교통, 육상 교통, 해상 교통 등 다양한 이동 수단인 교통 시설을 말한다. 이동 수단으로써 안전성, 경제성, 신속성, 편의성, 안락성, 휴게 시설 등을 고려해야 한다.

둘째, 숙박 시설이다. 여행 중 피로를 풀 수 있는 숙박과 휴식 공간 시설로서 호텔, 민박, 휴양 콘도미니엄, 유스 호스텔 등을 들 수 있으며, 호텔 등급과 숙박시설의 이미지와 수준, 수하물 처리 서비스, 식음료 등을 고려하여야 한다.

셋째, 식사이다. 고객은 여행을 통하여 다양한 국가의 식음료를 접하게 된다. 호텔식, 전통음식, 현지식, 한식 등을 들 수 있으며, 여행에 있어 인간의 기본적 욕구를 충족하는 것으로 음식의 품질, 식당 좌석 수, 서비스 유형, 주차 시설, 접근성, 휴게 시설 등을 포함한다.

넷째, 쇼핑 시설이다. 여행에 있어 또 하나의 즐거움인 쇼핑은 관광 활동에 필요한 것으로 각종 편의품, 특산품, 면세용품 등으로 다양한 품목, 지역 특산물, 휴식 공간, 식사 가능성 등을 고려하여야 한다.

다섯째, 관광지이다. 여행의 목적이 될 수 있는 관광지는 다양한 국가의 자연·문화·사회·산업·레크리에이션 자원과 여가 시설 등 여행객의 욕구를 충족시켜 주는 대상이다. 그러므로 여행 자원의 매력을 충분히 느낄 수 있는 매력물, 주차 공간, 편의 시설 등이 고려되어야 할 사항이다.

여섯째, 안내자 및 인솔자이다. 여행 상품의 품질을 좌우하는 중요한 역할을 하므로 여행업에서는 지속적인 교육 훈련을 통한 인적 자원 관리가 필요하다. 여행업종별 국내 여행 안내사, 국외 여행 인솔자, 관광 통역 안내사, 문화 관광 해설사, 로컬 가이드 등이 있다.

일곱째, 여행 보험으로 고객이 국내 및 해외여행 중 발생할 수 있는 각종 안전사고를 대비하여 여행 출발 전 가입하게 된다. 국외 여행일 경우에는 여행 상품 가격에 포함되어 자동으로 가입을 해 준다.

② 여행 일정의 의의와 작성 방법

1. 여행 일정의 의의

여행 일정은 무형의 여행을 유형의 상품으로 구체화시키고 가시화시켜 주는 역할을 한다. 항공 좌석, 호텔, 교통, 식사, 관광, 안내자, 인솔자, 보험 등으로 구성된 여행 일정은 고객의 여행 상품 선택에 결정적 영향을 미친다. 그러므로 여행 일정표를 작성할 때 여행 상품의 주체가 여행사인지는 또는 여행자의 주문에 의한 것인지가 고려되어야 하며 여행상품의 유형은 다음과 같다.

첫째, 기획 여행(Ready made Tour)으로 패키지 여행을 말하며, 여행사가 상품의 기획 주체가 되어 불특정 다수가 단체 여행에 참가할 수 있도록 저렴하고 대중적으로 기획한 상품이다. 즉, 여행사가 여행지, 일정, 교통, 숙박 등의 서비스 내용과 요금 등 여행 일정을 미리 계획하고 작성하면 고객이 여행 상품 구매 시 비교·검토하여 선택한다.

둘째, 주문 여행(Order made Tour)으로 고객으로부터 여행지와 여행 일정 등을 주문받아 견적을 제공하는 고객 주문형 여행으로 여행 요금이 기획 여행보다 다소 비싸며 여행 일정이 자유롭다. 즉, 고객이 희망하는 여행 조건을 여행사에 의뢰하고 고객과의 협의를 통하여 여행 일정을 작성하게 된다.

<표 1-2> 여행 상품의 유형

기획형 여행 상품	주문형 여행 상품
모든 관광 요소 (숙박, 교통, 식사, 관광, 쇼핑, 매력물 등)의 고정화	기본적 관광 요소 (숙박, 교통편)만을 고정
개인의 자유의사 최소화	관광자의 자유의사 극대화
비탄력적, 획일성	신축적, 유연성
선택의 여지가 없는 관광 요소 수용	관광 요소의 다양한 선택 기회

출처: 박의서(2012). 『관광상품기획관리』.

2. 여행 일정표 작성 방법

여행 일정표 작성은 여행자 입장에서 여행자의 기대가 충족되고 만족을 얻을 수 있는 여행 일정을 수립하여야 하며, 여행사 입장에서는 여행자의 신뢰를 확보함으로써 여행상품의 판매력을 제고시킬 수 있는 완벽한 일정의 의미를 갖추어야 한다(박시범 외, 2010).

여행 일정표 작성 시 다음과 같은 원칙을 지켜 작성해야 한다.

첫째, 교통편의 편명, 출발 시간과 현지 도착 시간을 정확히 표기한다.

둘째, 여행 목적지에서 이용하는 현지 교통수단, 가이드에 대해 정확히 기재한다.

셋째, 현지 호텔 선정 시 호텔의 위치와 규모를 고려하고, 호텔등급을 정확히 명시하며, 일반적으로 객실 유형은 2인 1실 트윈베드를 기본으로 하며 1인실을 이용할 경우 추가요금을 산정한다.

넷째, 현지 여행 중 식사는 다양한 메뉴로 중복되지 않게 구성한다. 또한 다양한 문화권에 서 한국을 방문하는 고객의 특성 즉, 종교별 금기 음식, 채식주의 등을 고려해 구성한다. 예를 들면 인도에서는 달걀 요리, 쇠고기, 동남아시아 국가는 우유를 제외한 일체의 동물성 식품, 서아시아의 일부 국가에서는 돼지고기 등이 금기 음식이다.

다섯째, 고객에게 무리한 쇼핑과 선택 관광 일정을 피하고, 여행 일정과 조화를 이루도록 한다. 그리고 쇼핑 장소 및 방문 횟수와 선택 관광에 관한 공지사항을 일정표에 명시하기도 한다.

여섯째, 고객이 기념 촬영을 할 수 있도록 관광지에서의 체류 시간을 고려해 일정을 작성한다.

일곱째, 여행 중 기상 조건에 따라 계획된 여행 일정 진행이 불가할 경우를 대비하여 실내 관광시설의 이용 등 대안을 마련한다.

여덟째, 박물관, 관광지의 휴관 일정을 사전에 확인해 여행 일정에 반영한다.

아홉째, 마지막 날 일정은 편안한 일정으로 편성하며, 특히 귀국 교통편 출발시간에 정확히 맞출 수 있도록 성수기와 단체규모 등을 고려하여 이동시간을 배분한다.

여행 일정표는 <표 1-3>과 같은 구성 요소로 이루어진다.

<표 1-3> 여행 일정표 구성 요소

여행 일정 구성 요소					
상품명(단체명)			여행 기간과 일시		
투숙 호텔(숙박)명, 등급, 객실 유형			항공 이용편명, 시간, 현지 교통편		
식사 횟수 및 메뉴			여행 지역명 및 여행 세부 일정		
공항 미팅 시간 및 공지 사항			인솔자 및 가이드 이름과 연락처		

단 체 명	서울 2박 3일			출발 인원	10명 이상
여행 기간	년 월 일 ~ 년 월 일(2박 3일)				
여행 지역	인천 - 서울(1) - 용인 - 서울(1) - 인천				
일자	지역	교통편	시간	여행 일정	숙박 및 식사
제1일	인천 서울	OZ 341 전용 버스	11:00	인천 국제공항 3층 8번 데스크 앞 미팅 서울 시내로 이동	중식 - 시내 한식당 석식 - 호텔 레스토랑
			13:00	중식	
			14:30	서울 시내 견학(경복궁)	
			17:00	호텔 체크인	숙박
			18:00	석식	○ ○ 호텔
제2일	서울 용인 성남	전용 버스	10:00	동대문 시장	조식
			11:00	남대문 시장	- 호텔 레스토랑
			12:00	중식	중식
			14:00	한국 민속촌(용인)	- 시내 한식당
			16:00	남한산성(성남)	석식
			18:00	쇼핑(면세점)	- 시내 레스토랑
			19:30	석식	숙박 - ○ ○ 호텔
제3일	서울 인천	전용 버스	13:30	호텔 로비에서 미팅 후 인천 국제공항으로 출발	조식
		OZ	15:00	공항 도착 후 출국 수속	- 호텔 레스토랑
		344	16:50	OZ 344편으로 출국	중식 - 호텔 레스토랑

상기 일정은 현지 및 항공사 사정에 따라 다소 변경될 수 있습니다.

[그림 1-3] 여행 일정표 예시

수행 내용 / 전체 일정 및 당일 일정 소개하기

재료 · 자료

- 여행 일정표, 행사지시서, 관광 지도, 필기도구

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의 사항

- 여행 일정을 능숙하게 소개할 수 있도록 수 있도록 여행 상품의 구성 요소와 여행 일정 작성 방법에 대해 정확하게 파악해야 한다.
- 일정 소개는 고객에게 명확하게 전달이 되어야 하고, 고객에게는 지명, 장소 등 낯선 환경이므로 당일 일정 소개는 두 번 정도 반복해서 안내한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 전체 일정을 소개한다.

1. 고객에게 여행 상품명과 전체 일정의 개요를 소개한다.
2. 첫째 날 일정을 시간 순으로 목적지의 개요, 소요 시간, 이동 경로 등을 소개한다.
3. 호텔 이름과 특성, 위치, 체크인 시간을 소개한다.
4. 선택 관광, 자유 시간 및 야간 일정을 소개한다.
5. 둘째 날 조식 시간과 장소, 메뉴, 이용 방법을 소개한다.
6. 호텔 출발 시간 및 차량 대기 장소를 안내한다.
7. 둘째 날 일정을 시간 순으로 목적지의 개요, 소요 시간, 이동 경로 등을 소개한다.
8. 점심과 저녁 식사 장소, 소요 시간, 메뉴 등을 소개한다.
9. 선택 관광, 자유 시간 및 야간 일정을 소개한다.
10. 셋째 날 조식 시간과 장소, 메뉴, 이용 방법을 안내한다.
11. 호텔 체크아웃 시간을 안내한다.

12. 호텔 출발 시간과 이용 공항명, 공항 도착 시간을 안내한다.

13. 출국 비행편과 출발 시간을 안내한다.

※ 전체 일정 소개 안내문 예시

그럼 이제부터 여러분께 2박 3일 동안의 일정을 말씀드리겠습니다.
지금부터의 일정은 우선 점심 식사로 김치찌개를 드시겠습니다. 장소는 여기서 00분 거리에 있는 00 식당에서 약 0시간 정도 식사예정입니다
오늘 드시는 김치찌개는 대표적인 발효 식품인 한국의 김치를 숙성시킨 후 여러 가지 양념을 가미한 대표적인 서민 음식입니다.
그 후 00궁으로 이동합니다. 이동 시간은 00분입니다. 00궁 관람 시간은 00시간입니다.
0박 0일 관광지에 대한 자세한 안내는 견학 중 동행하면서 안내할 예정입니다.
그 다음 00 면세점으로 이동 쇼핑시간은 00분 예정입니다.
다음 코스는 저녁 식사로 갈비 석식입니다. 이동 시간은 00분입니다.
석식은 00식당에서 할 예정입니다. 한국을 방문하는 외국인이 가장 좋아하는 음식인 갈비는 18세기 수원에서 서민들 사이에서 만들어진 야채와 고기가 잘 조화된 한국요리입니다.
석식 후 호텔 체크인 예정입니다.
숙박 예정 호텔은 00 호텔입니다. 한국의 국민이 숙박하는 호텔로 더 유명한 호텔이며 호텔 내 특이 사항은 호텔에 가서 안내 하겠습니다.
2일째 일정입니다.
모닝콜은 아침 7시 예정입니다.
조식은 호텔 2층 뷔페 식당 00을 이용해 주십시오. 시간은 오전 7시에서 8시 30분까지입니다.
2일째 일정은 세계 문화유산 견학 코스입니다.
호텔 출발 아침 9시입니다.
오전 중 코스입니다. 약 00분 정도 달린 후 00산성 도착 예정입니다. 도착 후 관광 시간은 약 00분 예정입니다.
관광 후 00분 정도 이동 후 점심 식사는 비빔밥입니다. 비빔밥은 제사가 많았던 조선 시대 제사 후 남은 요리를 활용해서 먹던 조상의 지혜가 담긴 요리로 영양뿐 아니라 조상의 복을 음미한다는 깊은 뜻도 담겨 있습니다.
오후 코스는 00 화성입니다. 이동시간 00분입니다.
그다음 석식 장소로 이동 합니다. 이동 시간은 00분입니다.
석식은 한정식입니다. 장소는 한국의 집으로 메뉴는 한정식입니다.
석식 후 호텔로 이동합니다.
3일째 역시 모닝콜은 아침 7시입니다.
조식도 첫째 날과 동일 장소인 호텔 내 뷔페 식당에서 오전 7시에서 8시 30분까지입니다.
호텔 체크아웃을 11까지 마친 후 인천 공항으로 출발합니다.
대체로 이러한 일정으로 0박 0일의 여정을 마치게 됩니다.
0박 0일 동안 건강하고 즐거운 여행이 되길 기원합니다.

② 당일 일정을 소개한다.

1. 공항 소개

공항 이름을 알려 주도록 한다. 고객 중에는 기행문을 쓰기 위해 공항 이름을 비롯한 정확한 지명을 알고 싶어 하는 사람이 많다.

2. 상황별 당일 일정 안내

(1) 호텔로 향하는 경우 호텔 이름, 소요 시간, 이동 경로, 위치, 특성 등을 소개한다.

※ 호텔로 향하는 경우 안내문 예시

여러분,
지금 인천 공항을 출발해서 00 호텔까지 00대로를 이용해 가며 00시간이 소요될 예정입니다.
숙박 예정 호텔은 서울 시내 중심가에 있는 00 호텔입니다.
호텔 주변은 번화가로써 00 백화점 등 쇼핑 시설이 많고 세계 유명 브랜드 카페가 즐비합니다. 한국의 국민이 숙박하는 호텔로 더 유명한 호텔이며 호텔 내 특이 사항은 호텔에 가서 안내 하겠습니다.

(2) 식당으로 향하는 경우 식당 이름, 소요 시간, 소요 시간, 이동 경로, 메뉴 등을 소개한다.

※ 식당으로 향하는 경우 안내문 예시

여러분.
지금 인천 공항을 출발해서 00 식당에서 점심 식사를 할 예정입니다.
00 식당까지는 00대로를 이용해 0시간 소요될 예정입니다.
오늘의 메뉴는 비빔밥입니다.
비빔밥은 한국 전통 요리로 제사가 많았던 조선 시대에 제사를 지낸 후 남은 요리를 활용해 먹던 음식으로, 각 지방마다 각기 다른 맛을 자랑하는 조상의 지혜가 담긴 음식입니다.
식당에는 5인식 앉도록 배치가 되어 있으니 자유롭게 착석해 주시기 바랍니다.
식사 시간은 00시부터 00시까지로 예정되어 있습니다.
자세한 식사 안내는 식당에 가서 하도록 하겠습니다.

(3) 쇼핑 장소로 향하는 경우 쇼핑 시설 이름, 소요 시간, 이동 경로, 주요 품목, 특·장점, 이용방법 등을 안내한다.

※ 쇼핑 장소로 향하는 경우 안내문 예시

여러분,
지금 인천 공항을 출발해서 00 면세점으로 이동합니다.
00 면세점까지는 00대로를 이용해 0시간이 소요될 예정입니다.
오늘 방문하실 면세점은 00 면세점입니다.
현재 대한민국의 면세점은 세계 최고입니다.
다양한 세계 각국의 브랜드를 한눈에 볼 수 있는 곳으로 시중 보다 저렴하게 구매할 수 있는 곳입니다.
단 수입품은 공항 인도이므로 이 점을 주의하시어 반드시 상품에 대한 교환권을 받아 주십시오. 즐거운 쇼핑되시길 바랍니다.

(4) 관광지로 향하는 경우 관광지명, 소요 시간, 매력물 등 관광지의 개요 등을 안내한다.

※ 관광지로 향하는 경우 안내문 예시

여러분,
지금 인천 공항을 출발해서 00궁으로 이동합니다.
이동 시간 00분 예정입니다.
지금부터 견학 예정인 00궁은 조선 시대의 정궁으로 0000년 창건된 궁입니다.
00궁에 도착 후 저와 함께 견학하시면서 자세한 부분은 제가 안내하면서 견학할 예정입니다.
최종 출발 시간은 00장소 00시00분 예정입니다.
혹시 이탈하시는 분은 00장소에 00시00분까지 오시면 됩니다.

3. 휴게 장소 안내를 하여 고객의 편의를 제고한다.

차내 금연 안내 및 관광객이 멀미나 구토가 일어날 경우, 여성이나 노인이 많은 경우 등에는 화장실 사용 시간을 적절히 안내한다. 관광 중의 화장실 사용 시기를 미리 안내해 둔다. 장시간 화장실 사용이 어려울 경우 정차 시까지의 소요 시간을 미리 알려서 음료를 많이 마시지 않도록 설명하는 것이 좋다.

4. 집합 장소 안내 시에는 반드시 눈에 띄는 건물이나 표식을 지정해서 안내한다.

해외여행 중에는 주의력이 산만해지기 쉬우므로 특히 집합 장소나 시간 등은 몇 번이고 되풀이해서 명확하게 안내한다. 특히, 집합 장소, 시간 등은 고객의 일정표에 쓰도록 안내한다. 버스의 승하차 장소가 다를 경우 특히 주의하도록 안내한다.

5. 호텔 이름 안내는 여러 번 반복해 안내한다.

고객은 한국어로 된 호텔 이름을 외우기가 쉽지 않으므로 세 번 정도 반복해서 올바른 발음을 알려 주어야 하고, 가능하면 일정표 등에 메모해 두도록 안내한다. 또한 가이드가 버스 안에서 지도를 배부하고 난 뒤에 호텔의 위치를 알려 주면 좋다. 호텔

에서 외출할 때는 만약을 위해서 호텔의 이름이 기재되어 있는 카드나 호텔 이름·소재지·전화번호 등이 인쇄된 종이 문구를 휴대하고 외출할 수 있도록 조치한다.

6. 다음 날 일정을 날씨 정보 등과 함께 소개한다.

호텔 도착 이후 다음 날까지의 여행 일정을 미리 알려 준다. 필요하다고 생각되면 일기 예보와 함께 복장에 관해서도 설명을 해 둔다.

수행 tip

- 여행 일정 안내 시 목적지 관련 영상물을 상영하면 고객의 호기심을 이끌어 낼 수 있다. 또한 기상 상황 악화 등 현지 상황에 따라 여행 일정이 변경될 수 있음을 사전에 고지한다.

교수 방법

- 커뮤니케이션 과정 및 커뮤니케이션 능력의 중요성을 설명한다.
- 안전벨트 착용 안내 및 확인 방법을 설명한다.
- 고객 접점에서의 바른 자세와 단정한 복장 및 용모의 중요성 설명한다.
- 효과적인 자기소개, 운전기사 소개, 전체 일정 소개, 당일 일정 소개 기법을 설명한다.
- 가상 상황에서의 차량 탑승 후 안전벨트 착용 안내, 입국인사, 자기소개, 운전기사 소개, 전체 일정 및 당일 일정 소개 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표하도록 지도한다.
- 가이드가 어떠한 역할 (예를 들면 통제자, 안내자, 친구 등)을 해야 하는지 학습자가 스스로 고민해 보게 한다.
- 학습자에게 가이드, 인솔자, 운전기사가 서로 어떠한 역할을 해야 하는지 그리고 파트너십을 갖기 위해서는 어찌 해야 하는지를 스스로 고민해 보게 한다.

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, 고객과의 접점에서 자기소개 의 중요성을 이해한다.
- 여행 상품의 기본 지식에 대해 숙지하고 고객과의 접점에서 전체 일정 및 당일 일정 소개의 중요성을 이해한다.
- 가상 상황에서의 안전벨트 착용 안내, 입국 인사, 자기소개, 운전기사 소개, 전체 일정 소개, 당일 일정 소개 등에 관해 상황 별로 실습한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표한다.

학습1 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
가이드 소개하기	- 차량에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다.			
여행 일정 안내하기	- 차량에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다.			
	- 차량에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.			

평가 방법

- 직접 질문법

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
오리엔테이션 사전 준비	- 좌석 배치 확인에 대한 이해도			
	- 좌석 변경에 대한 이해도			
	- 안전벨트 착용 점검에 대한 이해도			
여행 일정 소개하기	- 여행 상품 구성 요소의 이해성			
	- 여행 일정 구성 요소의 이해도			

• 체크리스트 평가

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
입국 인사하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			
가이드 소개하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			
운전수 소개하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			
여행 일정 소개하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			

• 구두발표

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
입국 인사하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 입국 인사문 작성능력			
가이드 소개하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 가이드 소개문 작성 능력			
운전기사 소개하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 운전기사 소개문 작성 능력			
여행 일정 소개하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 전체 일정 안내문 작성 능력			
	- 당일 일정 안내문 작성 능력			

피 드 백

1. 평가자 질문

- 평가 결과 60% 이하의 득점자에 대해서는 별도의 평가 기회를 부여한다.
- 각 단계를 단순히 암기하는 것이 아니라 상황별 흐름을 따라 차량 탑승 후 오리엔테이션 전과정을 전개해 나갈 수 있는지의 여부를 확인하고 피드백해 준다.
- 좌석 배치, 안전벨트 착용·점검에 대한 이해도를 확인하고 피드백해 준다.

2. 체크리스트 작성

- 체크리스트를 활용해 복장, 용모, 자세, 태도를 평가한 후 개선이 필요한 사항을 체크 리스트에 표시하여 돌려준다.

3. 구두 발표

- 입국 인사, 가이드 소개, 운전수 소개를 발표하게 하여 언어적 요소와 비언어적 요소에 대한 특징점 및 문제점, 개선 사항을 피드백해 준다.

학습 1	가이드 · 일정 소개하기
학습 2	현지 기본 정보 안내하기
학습 3	여행 시 주의사항 안내하기

2-1. 현지 상황 안내

학습 목표 • 차량에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지 상황을 안내할 수 있다.

필요 지식 /

① 기후

고객을 안심시키기 위해서는 현지의 상황을 알기 쉽게 전해 주는 것이 중요하다. 고객은 기대와 불안한 상태로 도착한다. 그럴 때 현지 가이드의 한마디는 고객을 안심시키기도 하지만 불안감도 커지게 하는 효과를 가지고 있다. 적절한 정보를 바르게 전하는 것이 중요하다.

현지의 기후 조건 및 계절 정보는 도착 국가의 기후에 따라 고객이 여행 일정 동안 미리 준비해야 할 옷이나 휴대품 등을 챙길 수 있게 하기 위해서는 반드시 필요한 정보이다. 특히, 현지의 기후뿐만 아니라 계절별 기온, 일교차 등에 관한 정보를 정확하게 사전에 파악하여 정보를 제공하여야 한다. 한국은 북반구의 중위도에 위치해 사계절이 뚜렷하고 냉온대 기후이다. 남북으로 긴 지형으로 인해 남쪽으로 갈수록 해양성 고온 다습한 기후가 된다. 봄은 3월 하순부터 5월 중순까지, 여름은 6월부터 9월초, 가을은 9월부터 11월까지, 겨울은 12월부터 3월 중순까지로 시베리아로부터 한파가 불어와 매우 추운 기후가 나타난다.



[그림 2-1] 한국의 월평균 기온과 강수량

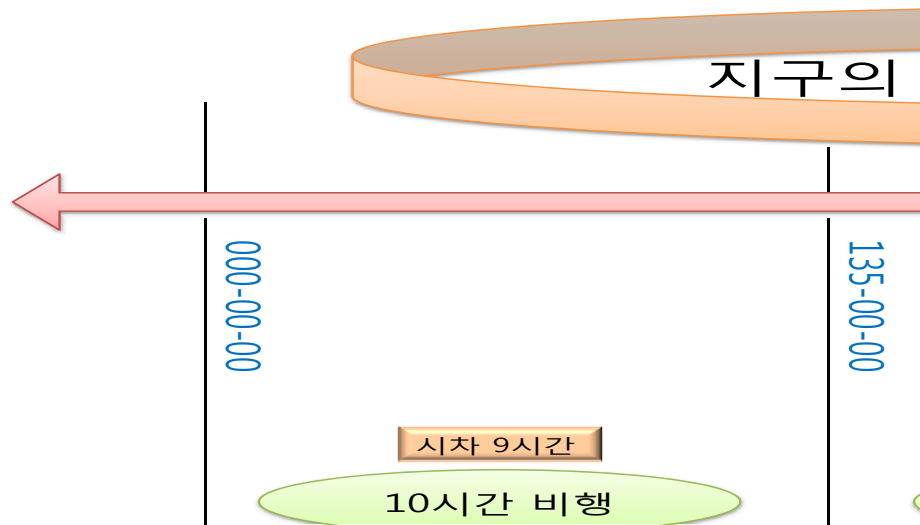
출처: 해외문화홍보원(2013). 『Facts about Korea』
(기상청 홈페이지(www.kma.go.kr) 자료 인용).

② 시차

1. 시차의 의미

우리나라에서 출발하는 항공기는 지구의 자전 방향인 미국 동쪽 방향으로 날아가는 경우와 그 반대인 중국 방향 서쪽으로 날아가는 경우로 나눌 수 있다. 특히 항공기가 지구의 동서 방향으로 동일한 거리를 날아갔을 때 현지 도착 시간은 많은 차이를 보인다. 이것은 도착지 나라와의 시차가 있고, 태평양 상에 날짜 변경선이 있기 때문이다. 한국 표준시는 그리니치 평균시(세계시)보다 9시간 빠르므로 런던이 5월 5일 00시이면 서울은 5월 5일 09시가 된다. 이때 LA는 런던보다 8시간 느리므로 5월 4일 16시가 된다. 예를 들면 서울에서 5일 오전 9시에 런던으로 출발하면 런던에 5일 오전 10시에 도착한다. 시차 계산 방법은 서울 오전 9시를 기준으로 비행 시간 10시간을 더한 후, 우리나라가 런던보다 시차가 9시간 빠르기 때문에 9시간을 빼야 한다. 또 다른 예로는 서울에서 5일 오전 9시에 LA로 출발하게 되면 LA에 5일 2시에 도착한다. 시차 계산 방법으로는 서울 오전 9시를 기준으로 비행 시간 10시간을 더하고 시차 17시간을 빼 주면 된다(그림 2-2)참조).

한편, 대부분의 단체 여행객들은 자국에 전화를 하게 된다. 특히 휴대 전화의 로밍 서비스(roaming service) 등으로 손쉽게 통화하는 경우가 많으므로 현지의 시차에 대한 정보를 기본적으로 습득하고 있어야 하며, 가이드는 고객의 출발국 시간과 한국의 시간을 동시에 숙지할 필요가 있다. 항공 시각표는 각 지역의 표준시로 표시되어 있기 때문에 항공 소요 시간을 계산하거나 고객들이 전화 통화 시 수시로 한국의 시간을 문의하게 된다. 특히 여름철의 서머 타임(summer time)에 관한 정보도 사전에 숙지하고 있어야 한다.



[그림 2-2] 시차 계산 예시

2. 시차병

시차병은 여행 중 시차로 인하여 발생하는 병을 의미하는데 이를 구체적으로 설명하면 다음과 같다. 비행기를 타고 장거리 여행을 하게 되면 우리 신체는 이미 도착했는데도 신체의 시계는 아직도 도착을 하지 못하고 천천히 따라오게 된다. 이에 따른 피로감, 불안감, 두통 및 머리가 흐릿해지거나 집중이 되지 않는 증상이 나타난다. 이러한 여러 증상을 종합하여 시차병이라 말할 수 있다. 참고적으로 최근에 미국에서는 시차 극복약으로 멜라토닌(melatonin)이 개발되어 인기를 끌고 있다.

③ 환율

1. 환율의 개념

경제가 발전하고 외국과의 거래가 확대되면서 국가 간의 거래 시 사람들은 거래 대금을 결제하기 위해 자기 나라 돈과 외국 돈을 바꾸거나 외국 돈과 외국 돈을 바꾸는 등 서로 다른 두 나라 돈을 교환하게 된다. 예를 들어 우리나라 사람이 미국으로 여행하러 갈 경우 미국 달러화가 필요하므로 원화를 주고 달러화로 교환하게 된다. 또한 미국 여행을 하고 나서 쓰고 남은 달러화를 일본에서 쓰려고 할 경우에는 달러화를 엔화로 교환하게 된다. 이와 같이 무역이나 해외여행 등을 위하여 서로 다른 두 나라 돈을 교환할 때의 비율을 환율이라고 한다.

2. 환율의 표시

환율은 어느 나라의 돈을 기준으로 하느냐에 따라 두 가지 방법으로 표시할 수 있다. 즉 외국 돈 1단위가 자기 나라 돈 몇 단위와 교환되는가를 나타내는 자국 통화 표시법과 자기 나라 돈 1단위가 외국 돈 몇 단위와 교환되는가를 나타내는 외국 통화 표시법이 있다.

우리나라 입장에서 보면 1달러 = 1,000원은 자국 통화 표시법이며 1원 = 1/1,000달러는 외국통화표시법이다. 국제외환시장에서는 유로화, 영국 파운드화, 호주 달러화, 뉴질랜드 달러화 등 몇 개 나라의 돈을 제외하고는 대부분 미국 달러화를 기준으로 환율을 표시한다.

오늘의 환율 EXCHANGE RATES 2014. 12. 8. 3:36 PM

현찰 CASH 단위 : 원 (Unit : Korean Won)

통 화 CURRENCIES	사실매 WE SELL	파실매 WE BUY	통 화 CURRENCIES	사실매 WE SELL	파실매 WE BUY
미 국 USD	1137.56	1098.44	뉴질랜드 NZD	872.77	838.89
일 본 JPY	936.42	904.22	태 국 THB	35.50	31.45
유럽연합 EUR	1401.46	1347.04	영 국 GBP	1774.62	1705.72
중 국 CNY	190.50	172.36	대 만 TWD	39.06	32.62
캐 나 다 CAD	996.36	957.68	스위스 CHF	1165.30	1120.06
홍콩 HKD	147.09	141.39	필 리 핀 PHP	27.27	23.27
호 주 AUD	945.17	908.47	말레이시아 MYR	335.06	290.40
싱가포르 SGD	861.26	827.82	인도네시아 IDR	9.68	8.06

현재 표시된 환율은 일중 외환시장 상황 등에 따라서 변경될 수 있습니다. (※ THIS QUOTATION IS SUBJECT TO CHANGE.) SHINHAN BANK

[그림 2-3] 은행 환율표

수행 내용 / 현지 상황 안내하기

재료 · 자료

- 여행 일정표, 행사지시서, 관광 지도, 필기도구

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의 사항

- 날씨 등 현지 상황 정보는 수시로 변하는 변동 정보이므로 상시 확인하고 준비해야 한다.
- 고객 국가 대비 원 환율에 관한 정보를 미리 확인하고 준비해야 한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 날씨, 환율 정보를 확인 및 준비한다.

여행일정동안 매일 날씨, 환율을 조회해 안내 시 활용한다.

② 현지 날씨를 안내한다.

한국의 날씨와 계절적 특징에 대해 설명한다.

※ 현지 날씨 안내문 예시

여러분, 한국의 기후는 봄, 여름, 가을, 겨울 사계절이 뚜렷한 것이 특징이며 00국과 비교하면 습기가 적고 건조하여 여름을 산뜻하게 보낼 수 있고, 겨울에는 건조하기 때문에 매서운 추위가 덜 한 편입니다. 한국은 봄부터 겨울까지 즉, 꽃 피는 봄부터 화이트 크리스마스까지를 만끽할 수 있는 다채로운 계절을 특징으로 하고 있습니다.

③ 현지 시차를 안내한다.

한국의 현재 시간에 대해 안내하고 상대국의 현재 시간과 비교해 시차를 설명한다.

④ 현지 환율을 안내한다.

오늘의 현지 환율을 고객의 국가 화폐 단위와 비교해 설명한다.

※ 현지 환율 안내문 예시

여러분께 환전에 대해 말씀드리겠습니다.

환율은 변동 환율이므로 수시로 변동합니다.

오늘은 1엔이 9.8원입니다.

환전은 안전한 은행이나 호텔 프런트 데스크를 이용하시고, 마지막에 원이 남았을 경우는 공항에서 재환전이 가능합니다.

수행 tip

- 환율은 변동 환율이므로 행사 당일 은행연합회 등 해당 사이트를 조회하여 적시 정보를 제공하는 것이 필요하다. 특히, 날씨 정보는 고객의 건강 관리에 중요한 영향을 미치므로 기상 예보를 상시 확인하여 고객이 알맞은 복장을 하고 우산 등을 미리 준비할 수 있도록 안내한다.

2-2. 현지 필수 정보 안내

학습목표

- 차량에 탑승한 후 현지의 기본 정보, 기본 회화, 국제 전화 사용 방법 등의 필수 정보를 안내할 수 있다.

필요 지식 /

① 현지 기본 정보

1. 국토와 지리

우리나라는 남북으로 길게 뻗은 반도와 약 3,400여 개의 섬으로 이루어져 있다. 북쪽은 압록강과 두만강을 건너 중국의 만주와 러시아의 연해주에 접하고, 동쪽과 남쪽은 동해와 남해를 건너 일본에 면하며, 서쪽은 황해(서해)를 사이에 두고 중국 본토에 면해있다. 행정 구역은 1개 특별시, 1개의 특별자치시, 6개의 광역시, 1개의 특별자치도, 8개의 도로 이루어져 있다. 분단국가로, 6.25전쟁 후인 1953년 휴전 협정 체결 후 북한과 휴전 상태가 계속되고 있다. 한반도의 전체 면적은 약 22만km²이고 그 중 45%가 대한민국이다.



[그림 2-4] 대한민국 전도

2. 통화 단위

통화(通貨)는 유통 화폐(流通貨幣)의 준말로, 국가가 공식적으로 지정하여 쓰는 돈, 다시 말해 지불 및 상업적 유통 단위를 뜻한다. 모든 국가가 고유의 통화를 갖고 있지는 않으며, 드물게 이웃 나라의 통화를 빌려 쓰는 경우도 있다. 일반적으로 한 국가의 통화는 경제적으로 고유의 가치를 갖고 있을 뿐만 아니라 이름을 갖고 있는데, 이를 화폐 단위라고 한다.

한국의 통화 단위는 원으로, 통화 종류로는 지폐와 동전이 있다. 지폐는 1,000원, 5,000원, 10,000원, 50,000원 권이 있으며, 동전은 10원, 50원, 100원, 500원이 있다. 은행의 영업시간은 월요일부터 금요일까지 오전 9시부터 오후 4시까지이고 현금 자동인출기는 24시간 이용이 가능하다. 큰 상점이나 호텔, 레스토랑 등에서는 국제적인 신용 카드를 사용할 수 있다. 작은 상점에서는 사용할 수 없는 곳이 있으니 어느 정도 현금을 갖고 다니도록 안내하는 것이 좋다.



[그림 2-5] 지폐의 종류

3. 전압

전압 또는 전위차는 전기 또는 전자 회로에 있는 두 지점 간 전위의 차이로, 전기가 흐르게 하는 원인이다. 단위는 볼트(V)이며 일상생활에서 쓰이는 전기의 전압 표시는 지구의 전위를 0으로 보았을 때 전달되는 전기의 전위차를 표시한 것이다.

우리나라의 표준 전압은 220볼트이고 우리나라의 전자 제품은 110볼트와 220볼트를 겸용으로 사용하도록 생산되고 있다. 일반적으로 겸용 제품이라고 하면 전환 스위치가 있어 110이나 220으로 전환해 사용하는 것을 원칙으로 하고 있다. 요즘에는 편리한 방식의 하나로 프리볼트(free volt)라 불리는 것으로 110볼트 220볼트를 구분하지 않고 사용하여도 자체에 내장된 전자 회로가 이를 감지하게 만들어진 제품도 판매되고 있다.

② 현지 언어 안내

한국어는 우랄 알타이어에 속하며 특수 표음 문자인 한글을 사용하고 있다. 모음 10개, 자음 14개, 복합 모음 11개, 농음(된소리) 5개 등 총 40개의 기호(문자)를 조합해 표현한다. 고객에게 현지의 기본 인사말, 교통, 식사, 쇼핑 등에 필요한 현지 언어를 안내하면 여행 일정 동안 유용하게 사용할 수 있으며 여행의 즐거움을 배가시켜 준다.

1. 기본 인사말

영어, 일본어, 중국어권 고객에게 기본 인사말을 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

<표 2-1> 영어 인사말

영어	한국어	읽는 법
hello.	안녕하세요?	Annyeong-haseyo?
Nice to meet you.	만나서 반가워요.	Mannaseo bangawoyo.
Goodbye.	안녕히 가세요.	Annyeonghi-gaseyo
Yes./No.	예./아니요.	Ye./Aniyo.
Thank you.	감사합니다.	Gamsa-hamnida.
You' re welcome.	천만에요.	Cheonmaneyo.
Excuse me.	실례합니다.	Sillye-hamnida.
I' m sorry.	미안합니다.	Mian-hamnida.
Help.	도와주세요.	Dowa-juseyo.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-2> 일본어 인사말

일본어	한국어	읽는 법
おはようございます/こんにちは/こんばんは.	안녕하세요.	안ニョンハセヨ
ありがとうございます.	감사합니다./고맙습니다.	카마스하무니다/코마브스무니다
はい/いいえ.	네./아니요.	네/아니요
はじめまして.	처음 뵙겠습니다.	초우무 베크세스무니다
私は〇〇です.	저는 〇〇입니다.	초요문 〇〇임니다
よろしくお願いします.	잘 부탁드립니다.	찰 푸타카무니다
もしもし.	여보세요.	코보세코
わかりました/わかりません.	알겠습니다./모르겠습니다.	알게스스무니다/몰게스스무니다
日本語できますか.	일본어 할 줄 아세요?	일보노 할 츠르 아세요?

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-3> 중국어 인사말

중국어	한국어	읽는 법
你好	안녕하세요?	Annyeong-haseyo.
谢谢	감사합니다.	Gamsa-hamnida.
是/不是	네./아니오.	Ye/Aniyo.
对不起	미안합니다.	Mian-hamnida.
不好意思	실례합니다.	Sillye-hamnida.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

2. 교통 회화

영어, 일본어, 중국어권 고객에게 교통 관련 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

<표 2-4> 영어 교통 회화

영어	한국어	읽는 법
Where is ?	... 이 어디 있습니까?	... i eodi isseumnikka?
Please take me to 으로 가 주세요.	... euro ga juseyo.
Where can I get a taxi?	어디서 택시를 탈 수 있을까요?	Eodiseo taeksireul talsu isseulkkayo?
How long does it take to ?	... 까지 시간이 얼마나 걸립니까?	... kkaji sigani eolmana geolimnikka?
Does this bus go to ...?	이 버스 ... 갑니까?	I beoseu ... gamnikka?
Please stop here.	여기서 세워 주세요.	Yeogiseo sewo-juseyo.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-5> 일본어 교통 회화

일본어	한국어	읽는법
…どこにありますか?	…이 어디 있습니까?	…iオディイッスムニカ?
…にはどうやって行きますか?	…에 가려면 어떻게 합니까?	…エカリヨミョンオットッケハムニカ?
どれくらいかかりますか?	얼마나 걸립니까?	オルマナコルリムニカ?

<표 2-6> 중국어 교통 회화

중국어	한국어	읽는법
…在哪儿?	…이 어디 있습니까?	…i eodi isseumnikka?
请问…怎么走?	…에 가려면 어떻게 합니까?	…e garyumeon udduke hamnikka?
得多长时间?	얼마나 걸립니까?	ulmana gulimnikka?

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

3. 쇼핑 회화

영어, 일본어, 중국어권 고객에게 쇼핑 관련 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

<표 2-7> 영어 쇼핑 회화

영어	한국어	읽는 법
How much is it?	얼마입니까?	Eolma-imnikka?
I'd like to see this one.	이것을 보여 주세요.	Igeoseul boyeo juseyo.
I'll take this.	이것을 주십시오.	Igeoseul jusipsiyo.
Do you take credit cards?	신용 카드 받습니까?	Sinyong kadeu batseumnikka?
Can I try it on?	입어 볼 수 있나요?	Ibeobol su innayo?

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-8> 일본어 쇼핑 회화

일본어	한국어	읽는 법
いくらですか	얼마예요?	オルマエヨ
少しまけてください	좀 깎아 주세요.	チョム カッカ ジュセヨ
これをください	이것(을) 주세요.	イゴ(スル) ジュセヨ

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-9> 중국어 쇼핑회화

중국어	한국어	읽는 법
这是什么?	이것은 무엇입니까?	Igeoseun mueosimnikka?
多少钱?	얼마입니까?	Eolma-imnikka?
这个可以试穿一下吗?	입어 봐도 되겠습니까?	Ibeobwado dwegetseumnikka?

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

4. 식당 회화

영어, 일본어, 중국어권 고객에게 식당 관련 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

<표 2-10> 영어 식당회화

영어	한국어	읽는 법
Could I have a menu, please.	메뉴를 보여 주세요.	Menyu jom boyeo-juseyo.
I' ll have that.	저것과 같은 것으로 주세요.	Jeogeotgwa gateun - geoseuro juseyo.
What' s your house speciality?	이 집에서 잘하는 음식이 무엇이죠?	I jibeseo jalhaneun eumsigi mueosijyo?
I would like to have bulgogi.	불고기 주세요.	Bulgogi juseyo.
Don' t make it too spicy.	너무 맵지 않게 해 주세요.	Neomu maepji - anke hae-juseyo.
Could you bring me some more of this?	이것 조금 더 주세요.	Igeot jogeum deo juseyo.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-11> 일본어 식당 회화

일본어	한국어	읽는 법
メニューを見せてください	메뉴를 보여 주세요.	メニユルル ボヨ ジュセヨ
何が一番おいしいですか	무엇이 제일 맛있어요?	ムオシ チェイル マシッソヨ?
〇〇を下さい	〇〇을/를 주세요.	〇〇ウル/ルル ジュセヨ
いただきます	잘 먹겠습니다.	チャル モッケッスムニダ
ごちそうさまでした	잘 먹었습니다.	チャル モゴッスムニダ

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-12> 중국어 식당 회화

중국어	한국어	읽는 법
请给我看一下菜单	메뉴를 보여 주세요.	Menureul boyeo juseyo.
请给我打包	포장해 주세요.	Pojanghe juseyo.
请给我账单	계산서를 주세요.	Gesanseoreul juseyo.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

5. 숙박 회화

영어, 일본어, 중국어권 고객에게 숙박 관련 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

<표 2-13> 영어 숙박회화

영어	한국어	읽는 법
Do you have any vacancies?	빈방 있습니까?	Bin bang isseumnikka?
I would like to stay one more night.	하루 더 묵고 싶습니다.	Haru deo mukgo sipseumnida.
Could you give me a wake-up call at 6a.m?	아침 6시에 깨워 주세요.	Achim yeoseotsie kkaewojuseyo.
Could you clean my room, please?	방 청소 좀 해 주세요.	Bang cheongso jom haejuseyo.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

<표 2-14> 일본어 숙박회화

일본어	한국어	읽는법
部屋は空いていますか？	빈 방 있습니까?	ピンバンイッスムニカ?
一泊いくらですか?	하룻밤에 얼마입니까?	ハルパムエオルマイムニカ?
明日の朝6時に起こしてください	내일 아침 6시에 깨워 주세요.	ネイルアッチメ6シエケオ ジュウセヨ

<표 2-15> 중국어 숙박회화

중국어	한국어	읽는법
有空房吗?	빈 방 있습니까?	Bin bang isseumnikka?
房费是多少?	하룻밤에 얼마입니까?	Harutbame eolma-imnikka?
请早上6点叫醒我	내일 아침 6시에 깨워 주세요.	Neil achim yeoseotsie kkaewojuseyo.

출처: 한국관광공사(2014). 『Korea Travel Guide』.

③ 국제 전화 사용방법

국제 전화를 사용할 때는 먼저 국제 전화 사업자 번호를 선택한 후 전화한다. 국제 전화 사업자별로 할인 시간대별로 전화 요금의 할인 혜택이 다르다. 001, 002, 008 등 국제 전화 사업자 번호를 누르고, 국가 번호, 지역 번호, 상대 전화 번호 순으로 누른다. 이때 지역번호는 맨 앞의 '0'을 빼고 누른다.

1. 전화 카드를 사용하는 방법

요금을 지불한 정액권의 국제 전화 카드를 구입, 카드 고유의 번호로 국제 전화를 하는 방법으로 카드 회사에 따라 교환원과 연결되는 것이 있고, 번호만 입력하여 전화를 걸 수 있는 것이 있다. 요금은 전화 카드 구입 시 지불된다. 카드 종류에 따라 전화 거는 법이 다르므로 카드 뒷장의 사용법을 확인해야 한다. 전화 카드는 편의점 등에서 구입할 수 있으며 고객의 여행 일정을 고려해서 너무 큰 금액의 카드는 구입하지 않도록 안내한다.

2. 현지 교환원을 이용하는 방법

(1) 번호 통화 (station call)

현지 국제 전화 사업자나 호텔의 교환원을 이용하여 상대의 번호를 지명하여 전화하는 방법이다. 직접 전화할 때의 실수를 방지할 수 는 있으나 통화를 원하는 사람이 전화를 받지 않아도 요금이 가산된다.

(2) 지정 통화 (person to person call)

번호 통화에서 보완된 방법으로 통화를 원하는 상대가 나올 때부터 요금이 가산되나 요금은 조금 비싸다.

(3) 수신자 부담 전화 (collect call)

번호 통화와 통화하는 방법은 같으나 받는 사람 즉 수신자가 전화요금을 지불한다. 다만, 상대방이 전화 요금 부담을 거부할 때는 통화가 되지 않는다.

수행 내용 / 현지 필수 정보 안내하기

재료 · 자료

- 여행 일정표, 행사지시서, 관광 지도, 필기구, 통계청 자료

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의 사항

- 차량에 탑승한 후 국제 전화 사용법을 설명하고 고객의 입장에서 유리하고 편리한 국제전화 요금 체계를 확인하며 안내한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 현지 기본 정보를 안내한다.

1. 우리나라의 지리적 특성과 경제 규모를 설명한다.

우리나라의 정식 명칭, 면적, 인구, 지리, 지정학적 특성 등 기본 정보를 설명한다. 또한 우리나라의 경제 규모를 세계 경제 규모와 비교하여 설명하고 최근 통계치를 활용해 숫자로 표현한다.

2. 우리나라의 통화 단위를 설명한다.

고객이 여행 일정 중 사용할 수 있는 한국의 통화 단위를 화폐, 동전으로 구분해 설명한다. 이때 실제 화폐와 동전을 보여 주며 고객 자국 통화로 얼마에 해당하는지 설명하고 화폐와 동전 속에 있는 인물과 그림에 대해 간단히 설명하면 효과적이다.

3. 우리나라의 전압을 설명한다.

고객이 면도기, 헤어 드라이기 등 여행 용품을 사용할 때 필요한 전압에 대해 설명한다. 대부분의 호텔에서 다양한 콘센트를 준비해 두고 있어 빌릴 수 있다는 것을 안내한다.

② 현지의 기본 회화를 안내한다.

1. 한글에 대한 소개를 한다.

※ 한글에 대한 소개문 예시

한글은 1446년 훈민정음이라는 이름으로 발표된 한국 고유의 문자로, 당시 한자를 모르는 백성을 가엾이 여긴 세종 대왕이 집현전이라는 연구 기관에 있는 학자들과 함께 만들었습니다. 모음 10자, 자음 14자를 몸에서 소리 내는 기관과 天, 地, 人 의 모양을 본떠 만든 과학적인 문자입니다.

세계 문자 가운데 유일하게 만든 이와 발표일, 글자의 원리까지 알려져 있어 한글 즉, 『훈민정음 해례본』은 세계 기록 유산으로 등재되어 있습니다.

2. 현지에서 필요한 인사말을 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

안녕하세요?

감사합니다. / 고맙습니다.

네. / 아니요.

처음 뵙겠습니다.

저는 ○○입니다.

잘 부탁드립니다.

여보세요.

알겠습니다. / 모르겠습니다.

3. 쇼핑할 때 필요한 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

얼마예요?

좀 깎아 주세요.

이것(을) 주세요.

4. 식당에서 필요한 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

메뉴를 보여 주세요.

무엇이 가장 맛있어요?

○○을/를 주세요.

잘 먹겠습니다.

잘 먹었습니다.

5. 기타 회화를 해당 외국어, 한국어, 읽는 법 순으로 설명한다.

화장실이 어디예요?

도와주세요.

③ 현지 국제 전화 사용법을 안내한다.

1. 전화 카드를 사용하여 국제 전화를 거는 방법을 설명한다.

※ 전화 카드를 사용하여 국제 전화 거는 방법 안내문 예시

전화 카드를 사용하여 국제 전화를 걸 경우 설명해 드리겠습니다.
국제 전화를 거실 때는 우선 국제 전화 연결 번호 001번을 누르시고,
그다음 국가번호 81번을 누르시고,
그다음 지역 번호 앞의 0을 빼고 전화번호를 누르시면 됩니다.
휴대 전화의 경우도 동일하며 지역 번호 대신 통신사 번호 앞의 0을 빼고 누르시면 됩니다.

2. 호텔 객실에서 국제 전화 거는 방법을 설명한다.

※ 호텔 객실에서 국제 전화 거는 방법 안내문 예시

호텔 객실에서 국제 전화를 거는 방법을 알려 드리겠습니다.
우선, 외선 연결 번호 9번을 누른 후 통화음이 들리면
국제 전화 연결 번호 001번을 누르시고,
국가 번호 81번을 누르시고,
그다음 지역번호 앞의 0을 빼고 누르시면 됩니다.

수행 tip

- 현지 필수 정보를 안내할 때는 지도를 배포하여 고객으로 하여금 현재 위치를 확인하게 한다. 또한 차량 앞면에 전도를 부착하여 국토에 대해 개괄적으로 설명한다. 특히, 한국의 통화나 국제 전화 사용 방법을 안내할 때는 화폐, 전화 카드 등 실물을 보여 주며 설명하면 효과적이다.

2-3. 현지 부가 정보 안내

학습 목표

- 차량에 탑승한 후 교통수단 이용 방법, 관광 안내 서비스 등의 부가 정보를 안내할 수 있다.

필요 지식 /

① 교통수단

1. 지하철

‘서울시티패스’는 카드 한 장으로 수도권 지하철과 서울 시내버스를 1일 20회까지 이용할 수 있는 관광을 위한 교통 카드이다. 또한 서울 시티 투어 버스의 도심 순환 코스와 고궁 코스도 자유롭게 즐길 수 있기 때문에 대중교통을 이용하여 서울을 관광할 시 유의한 승차권이다. 이용 가능한 교통수단으로는 서울 시티 투어 버스와 수도권 지하철과 서울 시내버스가 있다.

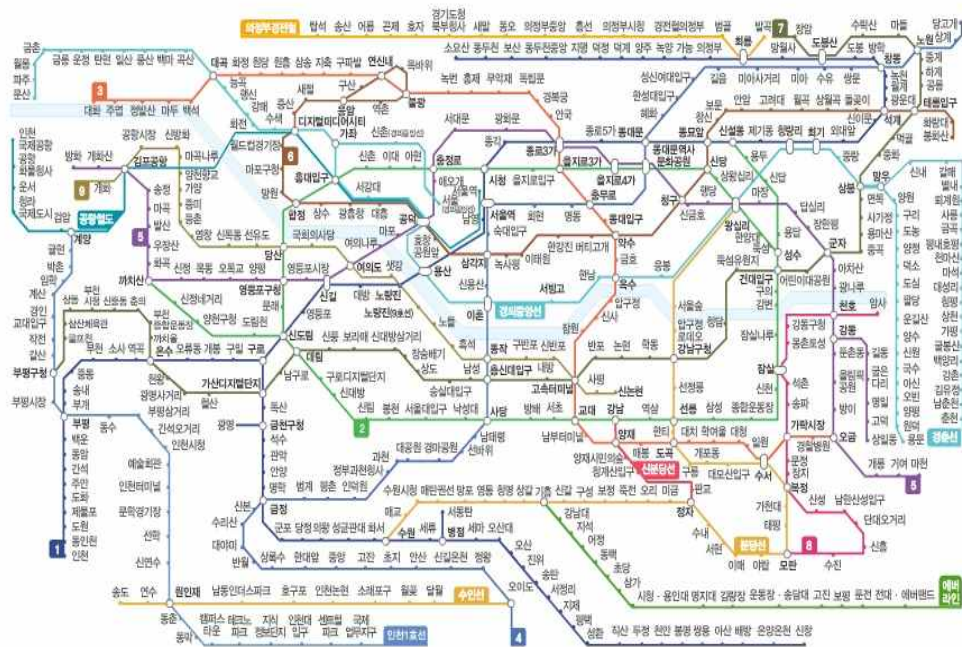


[그림 2-6] 서울 시티 패스

출처: 서울시공식관광홈페이지(www.visitseoul.net)

수도권 지하철과 서울 시내버스 (Blue/Green/Yellow 버스)의 대중교통 이용 요금은 지하철 현금 승차 시 기본 요금이 있고 이용 거리나 환승 유무에 따라 바뀌게 된다. ‘서울 시티 패스’를 구입하면 목적지까지 번거로운 요금 계산을 하지 않고 카드 한 장으로 승하차를 자유롭게 할 수 있다.

티머니 교통 카드는 수도권 버스나 지하철, 택시에서도 이용이 가능한 편리한 교통카드이다. 사용할 때마다 소리가 나며 충전한 금액이 줄어든다. 탈 때, 내릴 때 한번 단말기에 대지 않으면 환승 할인이 적용되지 않는다. 택시에서는 내릴 때 단말기에 카드를 올린다. 카드는 편의점, 지하철역, 버스정류장 주변 가두 판매점 등에서 구입할 수 있다. 대중교통 이용뿐만 아니라 가맹점인 편의점, 서점, 베이커리, 카페, 화장품 가게에서도 사용이 가능하다.



[그림 2-7] 지하철 노선도

출처: 서울메트로홈페이지(www.seoulmetro.co.kr)

환불 수수료는 500원이며, 잔액이 2만원 미만인 경우 편의점에서 환불 가능하며 잔액이 5만원 미만인 경우는 지하철역에서도 환불 가능하다. 잔액이 수수료보다 적은 경우나 잔액이 5만원 이상인 경우 한국 스마트 카드 본사 또는 환불 기능이 있는 은행 ATM기에서 가능하다. 한편, 지하철역에서 일회용 카드를 구입하여 이용할 수 있으며 구입 시 500원을 카드 비용으로 추가 지불해야 하며, 하차역의 반납기에서 500원을 환불받을 수 있다.



[그림 2-8] 교통카드 충전

2. 택시

(1) 일반 택시

일반 택시는 기본요금이 있고 140 ~ 150m 주행 또는 약 30 ~ 40초당 추가 요금이 발생한다. 오전 12시부터 오전4시까지 심야 시간에는 20%의 할증이 발생하며 영수증 발급이 가능하다. 지역에 따라 택시 요금을 카드로 결제할 수 없는 곳이 있다.

(2) 모범택시

반면에 심야 할증이 없는 모범택시의 기본요금은 일반 택시보다 높게 책정이 되어있고 통시통역 서비스가 가능하다.

(3) 인터내셔널 택시

이용 목적과 이용 거리에 따라 합리적으로 책정되어 있으며 공항에서 호텔까지 뿐만 아니라 공항 영접 및 환송 서비스나 시간 및 거리 비례에 따른 요금계산으로 서울 시내 관광도 즐길 수 있다. 외국어 회화 가능 드라이버가 운전하며 예약가능하다.



[그림 2-9] 택시의 종류

② 관광 안내 서비스

1. 관광 경찰

경찰청과 문화체육관광부가 외국인을 대상으로 한국 관광을 주저하는 세태를 막기 위해 관광 경찰을 도입하여 2013년 10월 출범했다. 관광경찰은 서울의 경우 동대문·명동·이태원·인사동 등, 부산의 경우 해운대 해수욕장·자갈치 시장·국제 시장 등 외국인 관광객이 주로 찾는 관광지에 우선 배치되어 유관 기관과 협력하여 관광 치안 서비스를 제공한다.



[그림 2-10] 관광경찰

2. 1330 관광 안내

한국관광공사에서는 내·외국인 관광객에게 국내 여행에 대한 다양한 정보를 제공하고 있는 관광 안내 전화 1330을 운영한다. 관광 안내 전화 1330은 한국의 구석구석을 즐기 위한 유용한 관광 정보를 제공할 뿐만 아니라 외국인 관광객의 언어 불편을 해소하기 위한 관광 통역 서비스와 관광 불편 상담을 하고 있다. 전문 상담원이 관광지, 교통, 숙박, 쇼핑, 축제, 행사 정보 등 관광에 필요한 모든 정보를 한국어를 포함하여 영어, 일본어, 중국어로 안내하고 있고, 관광 통역 서비스도 지원하며 24시간 연중무휴로 운영한다. 또한 외국인 관광객의 출입국, 안전사고, 의료, 치안, 관광불편 신고 등의 상황이 발생 시 1345 법무부, 119 소방방재청, 한국관광공사 관광불편신고센터 등 관계 기관과 연계하여 종합 안내 서비스를 제공하고 있다. 국내에서는 일반 전화, 휴대전화 모두 국번 없이 1330을 누르면 된다.

3. 관광 안내소

관광 안내소는 한국관광공사, 지방 자치 단체, 한국여행업협회에서 운영하는 관광 안내소가 전국에 400여개가 있다. 관광 안내소는 외국어 구사 능력이 있는 안내원이 관광 코스 등 관광 안내 상담을 해 주며, 관광 지도와 관광 가이드북, 무료 홍보물을 비치하고 있다.

현재 명동 지역과 남대문 지역에서는 관광 안내원이 관광객에게 먼저 다가가 서비스 하는 ‘움직이는 관광 안내소’를 운영 중이다. 빨간 조끼를 입은 움직이는 관광 안내원이 도움이 필요한 여행객을 도와준다.



[그림 2-11] 움직이는 관광 안내소

수행 내용 / 현지 부가 정보 안내하기

재료 · 자료

- 여행 일정표, 행사지시서, 관광 지도, 필기도구

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의 사항

- 차량에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 요금 등의 부가 정보를 안내할 수 있도록 상시 교통 요금 변동 현황을 확인한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 현지 교통수단을 안내한다.

1. 우리나라의 택시 이용 방법과 요금 체계를 안내한다.
2. 우리나라의 지하철 이용 방법과 요금 체계를 안내한다.
3. 우리나라의 버스 이용 방법과 요금 체계를 안내한다.

※ 현지 교통수단 안내문 예시

여러분, 지금부터 한국의 대중 교통수단을 소개하겠습니다.
대중 교통수단으로는 택시, 지하철, 버스가 있습니다.
모든 교통을 하나로 통합하는 티머니 카드를 편의점에서 구입하시면 세 종류의 교통수단을 모두 이용하실 수 있습니다. 티머니 카드는 충전하여 반복 사용이 가능합니다.
한국의 택시에는 세 종류가 있습니다.
소형 택시는 기본요금이 최초 2km 2100원이고
중형 택시는 기본요금이 최초 2km 3000원이고
모범택시와 대형 택시는 기본요금이 최초 3km 5000원입니다.
이 중 흔히 탈 수 있는 택시는 중형 택시와 모범택시로 그 수가 많습니다.
지하철은 서울 시내 9개 노선이 있으며 노선별 색깔로 구분하고 있으며 기본요금이 10km 이내 1,050원이며, 5km 추가 시 100원씩 추가됩니다.
지하철 노선도는 호텔 로비 등에 비치되어 있습니다.
버스는 시내버스와 시외버스로 나뉩니다.

시내버스는 기본요금이 000원이고 00km 단위로 추가 100원입니다
 버스를 탈 때 주의할 점은 내릴 때 반드시 교통카드를 기계에 다시 접촉해야 합니다.
 이것은 지하철과 버스도 동일하고 지하철과 버스는 환승이 가능하여 30분 이내에 환승하면
 기본요금이 거리에 따라서 요금이 추가됩니다.

② 관광 안내 서비스를 안내한다.

1. 관광 경찰의 이용 방법, 이용 서비스에 대해 안내한다.
2. 1330 관광 안내 전화의 이용 방법, 이용 서비스에 대해 안내한다.
3. 관광 안내소와 움직이는 관광 안내소의 이용 방법, 이용 서비스에 대해 안내한다.

수행 tip

- 현지 부가 정보를 안내할 때는 교통 카드 등 실물을 보여주며 설명하면 효과적이다. 또한 관광 안내 서비스 팸플릿이나 안내 브로슈어를 사전에 인원 수만큼 준비하여 배포하면 고객이 개인 활동 시나 필요할 때 이용할 수 있다.

교수 방법

- 현지 상황 정보 안내 기법, 현지 필수 정보 안내 기법, 현지 부가 정보 안내 기법을 설명한다.
- 실습을 위해 모둠을 구성하도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 현지 날씨 상황 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 환율 상황 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 현지 시차 상황 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 현지 기본 회화 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 현지 국제 전화 사용법 안내 실습을 지도한다.
- 가상 상황에서의 현지 대중교통 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 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 습득하고 현지 기본 정보 안내의 중요성을 이해한다.
- 실습을 위해 모둠을 구성한다.
- 현지 상황 안내, 필수 정보 안내, 부가 정보 안내 등에 관해 상황별로 실습한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후, 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표한다.

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
현지 상황 안내	- 차량에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지 상황을 안내할 수 있다.			
현지 필수 정보 안내	- 차량에 탑승한 후 현지의 기본 정보, 기본 회화, 국제 전화 사용 방법 등의 필수 정보를 안내할 수 있다.			
현지 부가 정보 안내	- 차량에 탑승한 후 교통수단 이용 방법, 관광 안내 서비스 등의 부가 정보를 안내할 수 있다.			

평가 방법

- 직접질문법

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
현지 상황 안내하기	- 현지 날씨에 대한 이해도			
	- 현지 환율에 대한 이해도			
	- 현지 시차에 대한 이해도			
현지 필수 정보 안내하기	- 현지 기본 정보에 대한 이해도			
	- 현지 상황별 기본 회화에 대한 이해도			
	- 현지 국제 전화 이용 방법에 대한 이해도			
현지 부가 정보 안내하기	- 현지 교통수단 이용 방법에 대한 이해도			
	- 현지 관광 안내 서비스 정보에 대한 이해도			

• 체크리스트 평가

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
현지 상황 안내하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			
현지 필수 정보 안내하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			
현지 부가 정보 안내하기	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			

• 구두발표

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
현지 상황 안내하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 현지 상황 안내문 작성 능력			
현지 필수 정보 안내하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 현지 필수 정보 안내문 작성 능력			
현지 부가 정보 안내하기	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 현지 부가 정보 안내문 작성 능력			

피 드 백

1. 직접질문법

- 평가 결과 60% 이하의 득점자에 대해서는 별도의 평가 기회를 부여한다.
- 각 단계를 단순히 암기하는 것이 아니라 상황별 흐름을 따라 차량 탑승 후 오리엔테이션 전 과정을 전개해 나갈 수 있는지의 여부를 확인하고 피드백 해 준다.

2. 체크리스트 평가

- 체크리스트를 활용해 복장, 용모, 자세, 태도를 평가한 후 개선이 필요한 사항을 체크리스트에 표시하여 돌려준다.

3. 구두 발표

- 현지 상황 안내, 현지 필수 정보 안내, 현지 부가 정보 안내를 발표하게 하여 언어적 요소와 비언어적 요소에 대한 특·장점 및 문제점, 개선 사항을 피드백해 준다.

학습 1	가이드 · 일정 소개하기
학습 2	현지 기본 정보 안내하기
학습 3	여행 시 주의사항 안내하기

3-1. 문화 차이 안내

학습 목표 •차량에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다.

필요 지식 /

① 이문화 커뮤니케이션

1. 문화의 개념

문화란 한 세대에서 다음 세대로 이어지는 가치, 신념, 태도, 인간의 행동 및 행동 요소를 형성하기 위하여 인간이 만들어 내는 것을 의미한다. 문화의 정신적 측면은 한 인간이 사회 구성원으로서 얻게 되는 윤리와 신념 그리고 법률의 복합체로 문화의 추상적 요인이다. 예를 들면 학문, 종교, 예술과 같은 정신문화와 법, 민속, 관습, 제도와 같은 행동 문화를 포함한다. 반면 집단의 사람들이 지니고 있는 독특한 생활양식은 문화의 물질적 요인이다. 문화란 한 집단의 행동과 사고를 나타내는 상이한 생활 양식의 총체라고 할 수 있다.

여행의 감동과 즐거움은 여행지의 문화를 이해했을 때 커진다. 서로 다른 자연환경과 역사적 환경 속에서 조화를 통해 만들어 낸 인간 집단 공동의 삶의 방식은 문화권에 따라 다르게 나타나기 때문이다. 문화는 일반적으로 다음과 같은 특징을 갖고 있다.

첫째, 공유성을 가진다. 사회 구성원들에 의해 공유되거나 사회 구성원들의 행위에서 타 집단과 구별되는 공통적 경향을 문화라고 부른다.

둘째, 학습성을 가진다. 문화는 후천적으로 학습되는 것이며 성장 과정에서 부모, 친구, 교육기관, 직장, 대중 매체 등으로부터 학습되는 것이다.

셋째, 축적성을 가진다. 문화는 지속적으로 쌓이는 것이며 시간이 지남에 따라 각 세대에서 이루어진 지식들이 추가되면서 축적되어 간다.

넷째, 체계성을 가진다. 문화는 상호 긴밀한 관계를 유지하면서 하나의 전체로서 체계를

이루며 지식, 신앙, 예술, 도덕, 법, 관습 등 수 많은 부분들로 이루어져 있다.
다섯째, 역동성을 가진다. 문화는 장기간에 걸쳐 점진적인 변화를 거듭하고 있다.

2. 이문화의 이해

나라별로 고유의 가치체계나 독특한 관습과 풍습 등이 있기 마련이다. 그에 따른 법률이나 규범, 예절 등이 다른 나라들이 많다. 고객이 현지의 관습을 이해하지 못해 여행 일정 중 곤란한 일을 겪는 경우가 종종 발생하기도 한다. 한 나라의 문화적 정신 구조를 이해한다는 것은 한 국가의 언어를 구사하는 것과는 다르다. 한 국가의 문화적 정신 구조를 쉽고 신속하게 이해하고 그것을 다른 국가와 비교하는 새로운 방법인 문화 메타포(cultural metaphor)는 그 사회의 중요한 특징들을 기술하고 이해하는 데 기초가 된다. 따라서 가이드는 이러한 문화 메타포를 기본으로 고객과의 문화 차이를 이해하고 고객이 우리나라 문화와 마찰과 갈등을 겪는 일을 최소화할 수 있도록 중재자 역할을 해야 한다.

<표 3-1> 문화 메타포 구성 요소

구 성 요 소	
1. 문화 특징	11. 기술과 문화적 변화의 속도
2. 종교	12. 전통과 기존 질서가 강조되는 정도
3. 신분 제도(사회 계층의 구조)	13. 휴일과 예식
4. 교육 제도	14. 라이프 스타일: 직장·레저·집 (각각에 할당된 시간)
5. 보건	15. 인사 방식
6. 언어: 구두 및 문자 커뮤니케이션, 몸짓 언어와 같은 비언어 커뮤니케이션	16. 업무 윤리에 대한 헌신과 상하 관계 등 조직과 일에 관한 관점
7. 축제	17. 정치 구조
8. 국민성 및 가족 생활	18. 상이한 사회 구성원들의 역할과 신분
9. 레저와 취미	19. 문화 가치의 반영으로서의 스포츠
10. 음식과 먹는 습관	20. 그 외 필요한 분류

출처: 류기환(2005). 『투어컨덕터실무론』.

② 한국의 식문화

1. 한국 음식의 특징

한국 음식의 특징은 우선, 주식과 부식이 명확하게 구분된다는 점이다. 주식과 부식의 개념이 뚜렷하며, 주식과 부식을 함께 먹는 특성이 있다.

둘째, 양식은 맨 처음 전채요리가 나오고 수프, 스테이크가 일정한 순서대로 나온다. 즉, 시간 계열형으로 식사가 구성되어있다. 그러나 한국 음식은 주식과 부식을 한 상에 차려서 내오는 공간 전개형이다.

셋째, 국물 음식이 많다는 것이다. 국·찌개뿐만 아니라 우리나라의 2대 기본 음식인 김치류와 장류에도 국물이 들어 있다.

넷째, 토속적인 응용 영양학을 개발하였다. 동양 의학에서는 건강을 위하여 병을 예방하는데 먹는 약의 대부분은 바로 식품이다. 삼국 시대 이래로 건강을 위한 식생활법을 중국에서 도입하였다가 우리 나라 실정에 맞도록 조정하고 개발하려는 노력을 지속적으로 하였다.

다섯째, 재료의 다채로움과 색상의 아름다움이 특징이다. 특히, 우리나라 음식은 한 가지 음식을 만드는 데 사용하는 양념과 재료가 매우 풍부하다. 또한 음식의 특성에 따라 색상의 조화를 강조하였기 때문에 붉은색, 푸른색, 노란색, 하얀색, 검은색을 오방색이라 하여 색깔의 조화를 맞춘 음식들이 많다.

여섯째, 계절적·지역적 특성이 있고 보양식이 발달했다. 같은 김치라 하여도 계절에 따라 들어가는 재료가 다르며, 지역마다 특징이 있는 재료를 사용하는 것이 한국 음식의 계절적·지역적 특성을 잘 나타내 주는 예이다. 그리고 보양식이 발달하였는데, 여름철 무더위를 이기기 위해 삼계탕과 같은 영양식을 즐겼다.

2. 한국 음식의 구성과 형태

한국 음식의 주식은 쌀로 지은 흰밥과 잡곡밥이 있다. 곡물로 만든 유동식인 죽, 재료와 국물의 유무, 온도 등에 따라 다양한 국수, 만두, 떡국이 있다. 부식으로는 일상식사에서 거의 빠지지 않고 밥상에 오르는 기본적인 찬물인 국(탕)과, 국물이 적고 간이 짠 것이 특징인 찌개, 밑간을 한 육류와 채소를 국물과 함께 준비해서 끓여 가며 먹는 전골이 있다. 주요 요리로는 육류, 어패류, 채소류 등을 국물과 함께 약불에 서서히 오래 익혀서 연하게 만드는 찜, 채소를 주 재료로 하고 그 속에 다른 재료로 만든 소를 채워서 만든 선, 다양한 재료에 양념과 향신료를 넣고 국물을 자작하게 만드는 조림이 있다.

채소 요리에는 채소류를 절여서 저장, 발효시킨 음식으로 찬품 중 가장 기본이 되는 김치, 각 계절의 채소들을 날것으로 각종 장에 무치는 생채, 날것을 데쳐서 무치거나 말린 것을 물에 불려 물기를 제거한 후 볶아 내기도 하는 나물 등이 있다.

3. 한국의 식사 예절

한국은 유교 문화의 영향으로 식사 시에 어른을 공경하는 식사 예절이 주요 특징이다. 예를 들면 어른이 자리에 앉은 다음에 아랫사람이 앉고, 어른이 먼저 숟가락을 든 다음에 아랫사람이 든다. 어른이 좋아하는 음식은 사양하며 먹지 않으며, 어른보다 먼저 식사자리에서 일어나지 않는다.

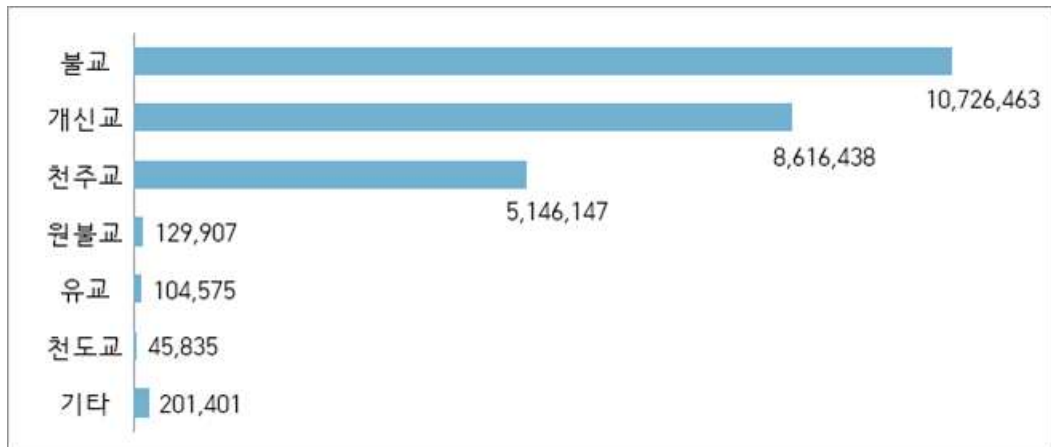
또한 숟가락으로 국이나 김치, 국 등 국물을 먼저 떠먹은 다음에 다른 음식을 먹는다. 한국 음식은 국물로 된 것이 많기 때문에 반드시 국과 국물은 숟가락으로 먹어야 한다. 숟가락과 젓가락을 한 손에 들지 않으며, 젓가락을 사용할 때는 숟가락을 상 위에 내려놓는다.

③ 한국의 사회 문화적 특징

1. 한국의 종교

2005년 조사에 의하면 한국인의 과반수가 적극적으로 종교를 갖고 있다. 그중에서 불교가 43.0%, 개신교가 34.5%, 천주교가 20.6%로 주요 종교를 차지하고 있다. 기타 종교로는 유교, 샤머니즘, 이슬람교, 천도교로 비율은 모두 합쳐 1.9%이다.

(단위: 명)



[그림 3-1] 한국의 종교 현황

출처: 해외문화홍보원(2013). 『Facts about Korea』
(통계청 홈페이지(www.kostat.go.kr) 자료 인용).

2. 한국의 교육 제도

한국의 교육 제도는 1 ~ 3년 간 취학 전 교육·유치원, 6년제 초등학교, 3년제 중학교, 3년제 고등학교, 4년제 단과 대학·종합 대학으로 구성되어 있으며 대학원은 박사 과정까지 있다. 또한 2 ~ 3년제의 단기 대학이나 전문대학이 있다. 초등학교는 의무 교육이고, 취학률은 거의 100%에 달한다. 2004년부터는 중학교까지 의무 교육으로 확대되었다.

유치원	초등교육기관	중등교육기관	고등교육기관	
나이 4~6	7~12	13~15	15~18	19~29
유치원	초등학교 특수학교	중학교 특수학교	고등학교 항공우주고등학교 부설고등학교 직업고등학교 특수학교	대학원 기술전문대학 항공대학교 단기대학 교육대학교 산업대학교 단과대학 & 종합대학

[그림 3-2] 교육 현황

출처: 해외문화홍보원(2013). 『Facts about Korea』
(통계청 홈페이지(www.kostat.go.kr) 자료 인용).

3. 한국의 공휴일

한국의 현행 국경일과 공휴일은 다음 <표 3-2>와 같으며 공휴일에는 관공서와 금융기관, 회사 등이 업무를 보지 않고 모든 교육 기관은 수업을 하지 않는다. 그러나 박물관, 고궁 등은 자체 휴관일을 정해 놓고 있으며, 관광 시설 등은 공휴일에 관계없이 연중무휴로 운영된다. 또한 관공서의 공휴일에 관한 규정 제3조에 의하면 대체공휴일은 설날 연휴와 추석 연휴가 일요일을 포함한 다른 공휴일과 겹칠 경우에는 연휴 다음 첫 번째 평일을 대체 공휴일로 하고, 어린이날이 다른 공휴일이나 토요일과 겹칠 경우에는 그다음 첫 번째 비공휴일을 대체 공휴일로 한다(법제처 국가법령센터).

<표 3-2> 한국의 공휴일

명칭	날짜	내용
신정	1월 1일	양력 설
설날	음력 1월 1일	설날 전날, 설날, 설날 다음 날 공휴일로 지정
삼일절	3월 1일	3.1일 운동 기념일
석가탄신일	음력 4월 8일	석가모니의 탄생 기념일
어린이날	5월 5일	어린이날 기념일
현충일	6월 6일	나라를 위하여 목숨을 바친 순국선열과 전몰장병 등의 충성 기념일
광복절	8월 15일	1945년 8월 15일 광복 기념일
추석	음력 8월 15일	추석 전날, 추석, 추석 다음 날 공휴일로 지정
개천절	10월 3일	우리 민족의 시조 단군이 최초 국가 고조선을 건국한 기념일
한글날	10월 9일	한글 제정 기념 국경일
성탄절	12월 25일	예수그리스도의 탄생 기념일

수행 내용 / 문화 차이 안내하기

재료 · 자료

- 여행일정표, 행사지시서, 관광 지도, 필기도구

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의 사항

- 문화 차이를 능숙하게 소개할 수 있도록 이문화를 이해하고 문화적 편견을 가지지 않도록 한다.
- 문화 국수주의에 치우치지 않고 한국의 문화적 특징에 대해 객관적인 시각으로 안내한다.
- 한국의 전통문화뿐만 아니라 현대의 일상생활 문화의 특징에 대해 파악해 안내한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 현지 관습을 안내한다.

1. 고객이 문화의 차이를 이해할 수 있도록 고객의 문화와 비교해 한국의 독특한 관습, 도덕, 예절을 파악한다.
2. 고객이 문화의 차이를 이해할 수 있도록 고객의 국가와 비교해 한국의 독특한 관습, 도덕, 예절에 대한 안내문을 작성한다.
3. 한국의 관습, 도덕, 예절의 특징을 고객의 국가와 비교해 안내한다. 특히, 고객이 한국의 관습과 예절 등의 차이로 인해 불쾌하거나 오해를 살 가능성이 있는 부분에 대해 구체적으로 예를 들어 설명한다.

※ 한국의 관습 안내문 예시

여러분, 한국의 오랜 관습은 때에 따라서는 법을 초월하는 경우가 있습니다.
이런 관습은 많은 부분이 유교의 영향을 받아서 지금까지 법 아닌 법으로 존재하고 있는 것입니다.
예를 들면 버스나 지하철에서 노약자에게 자리를 양보하지 않을 경우 그 사람은 누가 뭐라 하지 않아도 죄의식을 느낀다고 생각합니다.
여행을 하시는 동안 한국의 관습을 항상 염두에 두시길 바랍니다.

② 현지 식문화를 안내한다.

1. 고객이 문화의 차이를 이해할 수 있도록 고객의 문화와 비교해 한국의 독특한 식문화, 식사예절의 특징을 파악한다.
2. 고객이 문화의 차이를 이해할 수 있도록 고객의 국가와 비교해 한국의 독특한 식문화, 식사 예절에 대한 안내문을 작성한다.
3. 한국 식문화의 특징을 고객의 국가와 비교해 안내한다.
4. 한국의 식사 도구와 식사 예절에 대해 고객의 국가와 비교해 안내한다.

※ 한국 식문화 안내문 예시

여러분, 전통적으로 ‘식구(食口)’라 함은 밥을 같이 먹는 사람이란 뜻으로 가족을 의미합니다. 밥을 같이 먹으면서 예절, 나눔, 공손, 절제, 배려를 가정에서부터 배우며 그 유대감은 더욱 돈독해집니다. 이처럼 한국의 식문화는 우선 ‘함께’ 하는 문화라 할 수 있습니다. 그 안에서 지켜야 할 식사예절이 있습니다.

첫째, 밥그릇이나 국그릇을 손에 들고 먹지 않고 밥상 위에 놓은 채로 먹습니다.

둘째, 숟가락과 젓가락을 한손에 들지 않습니다.

셋째, 숟가락으로 음식을 뒤적거리지 않고 밥이나 반찬은 한쪽부터 먹습니다.

넷째, 숟가락이 그릇에 부딪혀 소리가 나지 않게 주의합니다.

다섯째, 숟가락에 음식이 묻어 있지 않게 한다.

여섯째, 반찬의 양념을 털어 내거나 먹지 않는 재료라고 골라내지 않습니다.

일곱째, 음식을 씹을 때는 입을 다물고 씹으며, 될 수 있으면 소리를 내지 않고 먹습니다.

여덟째, 밥그릇은 나중에 숟가락을 부어 깨끗하게 비웁니다.

③ 현지 사회 문화적 특징을 안내한다.

1. 한국의 종교별 신도 비율과 주요 종교 시설을 고객의 문화와 비교해 안내한다.

※ 한국의 종교 문화 안내문 예시

여러분, 한국의 종교에 대해 설명하겠습니다.

한국인의 과반수는 종교를 갖고 있습니다. 그중에서 불교가 43.0%로 가장 많고 개신교가 34.5%, 천주교가 20.6%로 주요 종교를 차지하고 있습니다. 그뿐만 아니라 일상생활에서 유교, 샤머니즘의 재래 종교와도 조화를 이루고 있는 것이 특징입니다.

2. 한국의 교육 제도를 소개하고 주요 교육 시설을 고객의 문화와 비교해 안내한다.

※ 한국의 교육 제도 안내문 예시

여러분, 지금부터 한국의 교육에 대해 설명하겠습니다.
유치원, 6년제 초등학교, 3년제 중학교, 3년제 고등학교, 4년제 단과 대학·종합 대학으로 구성되어 있습니다. 또한 2~3년제의 단기 대학이나 전문 대학이 있습니다.
초등학교는 의무 교육이고 취학률은 거의 100%에 달합니다. 2004년부터는 중학교까지 의무 교육으로 확대되었습니다.
한국의 교육열은 세계적으로 알려져 있습니다. 대학의 진학률이 약 70%에 달할 정도입니다.

3. 한국의 명절을 고객의 문화와 비교해 안내하며 주요 공휴일과 국경일의 관공서, 은행 등의 운영 시간도 함께 안내한다.

※ 한국의 명절 및 공휴일 안내문 예시

여러분, 한민족 최대 명절은 추석, 설날이고 이때에는 고향을 찾아 부모님께 인사드리고 성묘와 제사를 지내려는 귀성 인파로 항공기, 기차 등은 몇 달 전부터 사전 예약을 받고 있으며 이 시기 주요 도로는 귀성 인파로 주차장을 방불케 합니다.
주요 국경일과 공휴일에는 석가탄신일, 어린이날, 한글날, 성탄절 등이 있고 이때에는 관공서와 은행, 회사가 문을 닫고 학교에서도 수업을 하지 않습니다.

수행 tip

- 문화 차이를 소개할 때는 고객의 문화와 현지의 문화를 비교해서 설명한다. 또한 역사 연대표나 시청각 자료, 도구 등을 준비해 보여 주거나 사례들 들어 설명하면 더욱 효과적이다.

3-2. 여행일정 주의 사항 안내

학습 목표

- 차량에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다.
- 차량에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인 활동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.

필요 지식 /

① 여행 일정 중 주의 사항

1. 안전관리 안내

(1) 신체적 안전관리 안내

먼저 차량 내 안전관리를 위해 탑승과 동시에 안전벨트 착용을 안내한다. 차량 이동 중에는 자리에서 움직이지 말고 만약 움직여야 할 경우에는 손잡이를 반드시 잡도록 안내한다. 또한 차량 사고 시 탈출을 위한 망치와 사용법을 알려 준다.

또한 도로에서의 신호등에 따른 횡단보도 이용 방법, 도로에서의 통행 방법, 차량 우선 등 교통안전에 대하여 주의하도록 안내한다.

(2) 경제적 안전관리 안내

고객이 여행일정 중 도난에 대하여 주의하도록 소매치기, 들치기 등의 위험에 대하여 자세히 설명한다. 귀중품을 버스 안에 두고 내리지 않도록 안내하며, 현금 소지에 주의를 기울여 도난에 대비하도록 안내한다. 또한 노상이나 호텔 로비 등에서 고객 행위를 하는 사람이나 상품이 있다. 고객들이 이들을 상대하거나 상품과 서비스를 구입하지 않도록 안내한다.

(3) 보건적 안전관리 안내

해외여행에서 가장 많이 발생하는 질병은 감기·후두염·위장장애·두통 등이다. 장시간의 비행기 탑승과 시차에서 오는 피로, 급변하는 기후에서 오는 부작용 등 때문에 평상시보다 더 쉽게 질병이 발생하는 것이다. 이런 경우를 대비해서 차량에 지사제, 해열제, 진통제, 감기약 등 간단한 상비약을 준비해 두고 이를 안내한다. 또한 여행 중 식수, 음식에 대한 안전 관리는 고객의 건강관리에서 매우 중요하다. 우리나라의 수도물은 음용 가능하지만 되도록 생수를 구입하여 마실 수 있도록 구입 장소 등 식수 및 음료에 대해 안내한다. 또한 길거리 음식 등 식품 위생관리에 소홀한 음식은 가급적 구입하지 않도록 주의를 당부한다.

2. 여권과 항공권 관리 안내

여권과 항공권 등의 관리가 해외여행에서 중요하다는 것을 고객에게 강하게 인지시켜 준다. 특히, 고객의 여권은 절대로 남에게 맡기지 않도록 당부하며 가이드 또한 고객의 여권을 보관하지 않도록 한다. 호텔 객실 내 귀중품 보관 금고(safety box)를 이용하게 하는 것도 한 방법이다.

3. 약속 장소 및 시간안내

여행 일정 중 관광이나 쇼핑, 식사를 위해 승하차 시 다시 모이는 장소를 정확히 알려 주어 길을 잃지 않도록 해야 한다. 낯선 장소에서 방향 감각이나 지형·지물에 익숙하지 않으므로 찾기 쉬운 건물·표지판 등을 이용하여 고객에게 약속장소를 안내한다. 또한 여행 일정 중 관광이나 쇼핑, 식사를 위해 승하차 시 다시 모이는 약속 시간은 정확히 알려 주어 단체 행동에서 타인에게 불편을 주지 않도록 주의를 시킨다. 약속 시간은 가이드의 시계나 차량 내 부착된 시계를 기준으로 현재 시간을 알려 주고 모이는 시간을 공지하도록 한다.

② 여행 일정 외 개인 행동 주의 사항

1. 자유 행동 계획 수립

가이드가 없는 자유 시간에 문제가 일어나지 않도록 사전에 충분히 주의시켜 준다. 해외 여행을 충실하고 여유롭게 하기 위해서는 자유 행동의 계획을 세우는 것이 중요하다. 고객의 취미나 좋아하는 것이 다르므로 각각의 취향에 맞는 계획을 세울 수 있도록 조언을 해 주는 것이 중요하다. 그러기 위해서는 체류 중에 무엇을 하고 싶은가, 무엇을 먹고 싶은가 등 사전에 알아 두면 안내가 쉬워진다.

2. 자유 행동 주의 사항

여행 일정 이외 개인 행동은 미리 행동 범위, 귀환 시간을 정하여 관광하도록 철저히 준비한다. 여행 일정 이외 개인의 자유행동 중 주의 사항은 다음과 같이 안내한다.

첫째, 외출할 때는 언제나 호텔 명함과 신분 증명서를 가지고 가도록 안내한다.

둘째, 언제나 지도를 가지고 다니도록 안내하여 현재 위치와 방향 감각을 익히도록 하면 길을 잃을 가능성이 줄어든다.

셋째, 지하철 또는 버스를 탈 때는 내리는 장소를 잘 기억하도록 안내한다.

넷째, 위험한 장소는 되도록 가지 않도록 주의시킨다.

다섯째, 길을 잃었을 때는 호텔 명함을 택시 기사에게 보여 주면 호텔로 안내받을 수 있다는 것을 설명하여 준다.

수행 내용 / 여행 일정 중 일정 외 주의 사항 안내하기

재료 · 자료

- 여행 일정표, 행사지시서, 관광지도, 필기도구

기기(장비 · 공구)

- 마이크, 휴대 전화, 영상 자료, 음악 CD

안전 · 유의 사항

- 여행 일정 중 또는 여행 일정 외 자유행동 중에 발생할 수 있는 주의 사항을 파악한다.
- 차량 안에서 돌발 상황 발생 시 당황하지 않고 대처할 수 있도록 실습한다.

수행 순서

① 여행 일정 중 주의 사항을 안내한다.

1. 관광안전 관리에 대한 주의사항을 안내한다.

차량탑승 중, 도로 보행 시 주의사항 등 고객의 신체적 안전 관리 사항에 대해 안내한다. 또한 고객의 현금이나 귀중품 도난 및 분실 예방, 호객 행위에 대한 주의사항을 안내한다. 고객의 건강관리의 중요성을 강조하고 질병 발생 시 비상 약품 준비 상황, 식음료 섭취에 대한 주의 사항 등 보건적 안전 관리 사항에 대해 안내한다.

2. 여권과 항공권 관리에 대한 주의 사항을 안내한다.

고객의 여권과 항공권 분실의 위험을 설명하여 여행일정 중 고객이 휴대하고 다니는 것보다 호텔 객실 내 귀중품 보관 금고(Safety box)를 이용하도록 안내한다.

3. 약속 장소는 표식과 함께 안내한다.

고객이 익숙하지 않은 관광지에서 방향 감각을 갖기 쉽지 않으므로 약속 장소는 눈에 띄기 쉬운 건물, 사인보드 등의 표식과 함께 안내한다.

4. 약속 시간 준수를 강조하여 안내한다.

여행 일정 중 승하차 시 다시 모이는 약속 시간은 가이드의 시계나 차량 내 부착된 시계를 기준으로 현재 시간을 알려 주고 모이는 시간을 분 단위까지 정확히 안내한다. 또한 약속 시간을 준수하지 않으면 다음 여행 일정에 차질이 있을 수 있음을 주지시킨다.

5. 승차 차량 안내는 구체적으로 한다.

고객이 차량으로 다시 승차 시 주차장에는 비슷한 차량이 많이 있으므로 차량의 색깔, 로고, 차량 번호 등 구체적인 정보를 함께 안내한다. 또한 행사명이 적힌 피켓이 버스 전면 유리창에 부착되어 있으므로 이를 확인하도록 안내한다.

※ 여행 일정 중 주의 사항 안내문 예시

여러분, 지금부터 여행 일정 중 주의 사항에 대해 말씀드리겠습니다. 항상 가이드인 제가 동행 안내하며 단체행동이 기본입니다.

만약에 홀로 낙오되거나 길을 잃었을 경우에는 반드시 제 휴대전화번호 000-0000-0000 으로 전화 주십시오. 주변에 전화기가 없을 경우에는 가까운 경찰서 혹은 관공서에 가서 도움을 청하셔도 되고, 가장 좋은 방법은 제 전화번호를 주변에 있는 한국인에게 보이고 전화를 걸어 달라고 하면 대부분의 한국인은 친절하니 도와줄 겁니다.

② 여행 일정 외 개인 행동에 대한 주의 사항을 안내한다.

1. 개인 행동은 행동 범위, 귀환 시간을 미리 정한다.

여행 일정 외 개인 행동은 자유 의사에 달려있지만 고객의 안전 관리가 최우선 가치이므로 한국에서의 금기 행동이나 호텔로의 귀환 시간을 미리 정해서 안내한다.

2. 길을 잃을 경우를 대비해 안내한다.

고객이 외출할 때는 언제나 호텔 명함과 신분 증명서를 가지고 가도록 안내한다. 길을 잃었을 때는 호텔 명함을 택시 기사에게 보여 주면 호텔로 안내받을 수 있다는 것을 설명하여 준다. 지하철 또는 버스를 탈 때는 내리는 장소를 잘 기억하도록 안내한다.

3. 위험한 장소나 심야 시간대의 관광 활동의 위험성을 환기시킨다.

범죄가 발생할 수 있는 사고 다발 지역이나 심야 시간대는 개인 활동을 자제하도록 고객의 안전 관리에 주의를 당부한다. 또한 이러한 장소와 시간대는 개인보다는 소그룹을 이루어 가도록 안내한다

수행 tip

- 고객에게 여행 일정 중 일어날 수 있는 위험 요인에 대해 사례를 들어 설명하고, 성공적인 대응 방법에 대해 설명하면 더욱 효과적이다. 또한 여행 일정 중 주의 사항 안내 시 고객은 현지 상황에 익숙하지 않으므로 시간, 장소, 숫자, 고유 명사 등은 여러 차례 반복하여 안내해 착오가 없도록 한다. 또한 여행 일정 외 개인 행동의 범위와 귀환 시간은 고객이 납득할 수 있는 수준에서 상호 협의하여 정한다. 또한 비상 상황에서 대처가 어려운 경우 고객이 연락할 수 있도록 가이드의 휴대 전화번호를 알려 준다.

교수 방법

- 문화 및 이문화 커뮤니케이션에 관한 기본 지식에 대하여 중요성을 설명한다.
- 한국의 문화적 특징과 고객의 문화권별 차이를 비교해 설명한다.
- 여행 일정 중·일정 외 주의 사항 안내기법에 대해 설명한다.
- 실습을 위해 모둠을 구성하도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 문화의 차이 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에서의 여행 일정 중·일정 외 주의 사항 안내 실습을 할 수 있도록 지도한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 나타난 문제점이나 유의점에 대하여 발표하도록 지도한다.

학습 방법

- 이론 강의 내용 중 이해가 어려운 부분에 대해 교수자에게 적극적으로 질문하고 추가 설명을 요청한다.
- 실습을 위해 모둠을 구성한다.
- 가상 상황에서 문화 차이 안내, 여행 일정 중·일정 외 주의 사항 안내 등에 관해 상황별로 실습한다.
- 가상 상황에 대한 역할을 수행한 후 나타난 문제점과 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
문화 차이 안내	- 차량에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다.			
여행 일정 중 · 일정 외 주의 사항 안내	- 여행 일정 중 주의 사항을 안내할 수 있다.			
	- 여행 일정 외 주의 사항을 안내할 수 있다.			

평가 방법

- 직접 질문법

학습내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
문화 차이 안내	- 현지 관습의 특징 및 문화 차이 이해도			
	- 현지 식문화의 특징 및 문화 차이 이해도			
	- 현지 사회 문화적 특징 및 문화 차이 이해도			
여행 일정 중 · 일정 외 주의 사항 안내	- 여행 일정 중 주의 사항 이해도			
	- 여행 일정 외 주의 사항 이해도			

• 체크리스트 평가

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
문화 차이 안내	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			
여행 일정 중 · 일정 외 주의 사항 안내	- 단정한 복장 및 용모			
	- 바른 자세 및 태도			

• 구두발표

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
문화 차이 안내	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 문화 차이 안내문 작성			
여행 일정 중 · 일정 외 주의 사항 안내	- 정확한 표현력			
	- 효과적인 전달력			
	- 여행 일정 중 주의 사항 안내문 작성 능력			
	- 여행 일정 외 주의 사항 안내문 작성 능력			

피드백

1. 평가자 질문

- 평가 결과 60% 이하의 득점자에 대해서는 별도의 평가 기회를 부여한다.
- 각 단계를 단순히 암기하는 것이 아니라 상황별 흐름을 따라 차량 탑승 후 전 과정을 전개해 나갈 수 있는지의 여부를 확인하고 피드백해 준다.
- 문화 차이, 여행 일정 중 · 여행 일정 외 주의 사항에 대한 이해도를 확인하고 피드백해 준다.

2. 체크리스트 평가

- 체크리스트를 활용해 복장, 용모, 자세, 태도를 평가한 후 개선이 필요한 사항을 체크리스트에 표시하여 돌려준다.

3. 구두 발표

- 문화 차이 안내, 여행 일정 중 · 여행 일정 외 주의 사항 안내를 발표하게 하여 언어적 요소와 비언어적 요소에 대한 특징점 및 문제점, 개선 사항을 피드백해 준다.



- 김장호·최영민·전지영(2010). **음식관광**. 서울: 대왕사.
- 김철원·최용석(2012). **세계의 음식, 음식의 세계**. 서울: 한국방송통신대학교 출판부
- 김덕경·최영준(2004). **관광안내원 실무**. 서울: 형설출판사.
- 김선희(2011). **국외여행인솔업무론**. 서울: 대왕사.
- 류기환(2005). **투어 컨덕터실무론**. 서울: 대왕사.
- 문보영·김광남(2012). **재미있는 관광이야기**. 서울: 교문사.
- 문보영(2004). **관광안내소 근무자를 위한 관광안내매뉴얼**. 서울: 한국관광공사.
- 문보영(2011). **국제예절**. 서울: 대왕사.
- 미래서비스아카데미(2007). **투어에스코트실무**. 서울: 새로미.
- 민창기(1997). 호텔종사원의 문화간 수용능력이 직무만족에 미치는 영향. **관광학연구**. 20(2). pp. 41~61.
- 박시범·이병열·홍영호·서정원(2010). **여행사 경영론**. 서울: 새로미.
- 박의서(2012). **관광상품기획관리**. 서울: 학현사.
- 윤대순(2009). **여행사 실무론**. 서울: 기문사.
- 이현동(2011). **국외여행 인솔자 가이드북**. 서울: 남두도서.
- 임용식·김재곤(2006). **국외여행인솔업무론**. 서울: 대왕사.
- 조구현·문보영·김은주·조성극·이철호(2004). **인바운드 여행업 실무**. 서울: 고려의학.
- 조아라(2014). **관광안전 확보를 위한 정책과제 연구**. 서울: 한국문화관광연구원.
- 최태광(2003). **관광가이드실무론**. 서울: 백산출판사.
- 기상청 홈페이지. www.kma.go.kr
- 법제처 국가법령센터. www.law.go.kr
- 서울 메트로 홈페이지. www.seoulmetro.co.kr
- 서울시 공식 관광 홈페이지. www.visitseoul.net
- 한국관광공사. Korea Travel Guide 2014. www.visitkorea.or.kr
- 해외문화홍보원. Facts about Korea 2013. www.kocis.go.kr



가이드 복장 및 용모 체크리스트

구분	내용	예	아니요
두발	청결하게 하고 있는가?		
	단정하게 손질되어 있는가?		
얼굴	화장이 화려하지 않는가?		
	면도는 청결하게 하였는가?		
복장	청결한 옷을 입고 있는가?		
	가이드에 맞는 단정한 복장인가?		
기타	손톱은 필요 이상으로 기르고 있지 않은가?		
	향수 등을 너무 진하게 사용하고 있지 않은가?		
	명찰과 배지는 단정하게 착용하고 있는가?		
	구두는 잘 닦여져 있는가?		

여행 일정표

단 체 명	경주 3박 4일			출발 인원	10명 이상
여행 기간	년 월 일 ~ 년 월 일(박 일)				
여행 지역	인천 - 서울(1) - 경주(2) - 서울(1) - 인천				
일자	지역	교통편	시간	여행 일정	숙박 및 식사
제1일	인천 서울	OZ 341 전용 버스	11:00 13:00 14:30 17:00 18:00	인천 국제공항 3층 8번 데스크 앞 미팅 서울 시내로 이동 중식 서울 시내 견학(경복궁) 호텔 체크인 석식	중식 - 시내 한식당(삼계탕) 석식 - 호텔 레스토랑(뷔페) 숙박 ○○ 호텔
제2일	서울 경주	전용 버스	9:00 13:00 13:00 14:00 16:00 18:00 19:30	서울 출발 경주 도착 중식 불국사 포석정 쇼핑(토산품점) 석식	조식 - 호텔 레스토랑 중식 - 시내 한식당(쌈밥) 석식 - 시내 한식당(한정식) 숙박 - ○ ○ 호텔
제3일	경주 서울	전용 버스	10:00 12:00 13:00 17:00 19:00	석굴암 중식 서울로 이동 쇼핑(면세점) 석식	조식 - 호텔 레스토랑 중식 - 시내 한식당(비빔밥) 석식 - 시내 한식당(불고기) 숙박 ○○ 호텔
제4일	서울 인천	전용 버스 OZ 344	10:00 11:00 12:00	호텔 로비에서 미팅 후 인천 국제공항으로 출발 공항 도착 후 출국 수속 OZ 344편으로 출국	조식 - 호텔 레스토랑
상기 일정은 현지 및 항공사 사정에 따라 변경될 수 있습니다.					

고객 명단

No	이름	생년 월일	여권 번호	현주소	전화번호
			유효 기간		
1	HONG, KILDONG 홍길동洪吉東	AUG. 15, 1945	JR1234567	35-28, DANGJU-DONG, JONGRO-KU, SEOUL	02-739-22 01
			JUN. 01, 1992-JUN. 01, 2003		
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

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	차량 탑승 후 오리엔테이션(LM1203010304_16v2)		
개발기관	한국직업능력개발원		

차량 탑승 후 오리엔테이션(LM1203010304_16v2)

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