

CHAPTER II

환경분석

1 노동시장분석

① 산업현장 직무능력수준

직 능 수 준 \ 세 분 류	01.여행상품개발	02.여행상품상담	03.국내여행안내	04.해외여행안내	05.항공객실서비스
6수준	여행상품기획관리자				
5수준	여행상품개발관리자	여행상품총괄관리자			
4수준	여행상품개발실무자	여행상담관리자			객실서비스 관리자
3수준		여행상담실무자	관광통역안내사	국외여행인솔자	객실서비스 실무자

* 자료 : 여행서비스분야 국가직무능력표준 활용패키지

여행서비스분야의 산업현장 직무능력수준을 직능유형(skill type)과 직능수준(skill level)으로 구성된 매트릭스를 살펴보면, 여행서비스분야의 직능유형(skill type)은 여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 국외여행안내, 항공객실서비스 등 5가지이며, 직능수준(skill level)의 경우 3-6수준에 분포하고 있다.

여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 국외여행안내의 경우 3수준은 3년, 4수준은 5년, 5수준은 8년, 6수준은 10년 이상의 경력이 요구되며, 보통은 전문대졸 이상의 학력이 요구된다. 항공객실서비스의 경우 3수준인 객실서비스 실무자는 1-7년의 경력 및 전문대졸 이상의 학력, 그리고 4수준인 객실서비스 관리자는 7년 이상의 경력이 요구된다.

② 사업체 및 종사자 수

소 분 류	세 분 류	관 련 사 업	사 업 체 수	종 사 자 수
여행서비스분야	01.여행상품개발	여행사업, 기타 여행보조 및 예약 서비스업	8,293개소	39,697명
	02.여행상품상담			
	03.국내여행안내			
	04.해외여행안내			
	05.항공객실서비스	항공 운송지원 서비스업	94개소	10,116명
합		계	8,387개소	49,813명

* 자료 : 통계청, 전국사업체조사, 2011년 기준

여행서비스분야의 사업체 및 종사자 수는 국가직무능력표준 분류체계의 세분류와 정확하게 연결되는 분류체계의 통계자료가 없어 각 세분류별로 사업체수와 종사자수를 정확하게 파악하기 어렵다. 그러나 통계청의 전국사업체조사 자료를 살펴보면, 여행서비스분야의 세분류와 가장 연관성이 높다고 판단되는 여행사업, 기타 여행보조 및 예약 서비스업과 항공 운송지원 서비스업의 통계자료가 존재하므로, 이들 산업의 사업체 수와 살펴보았다.

여행사업, 기타 여행보조 및 예약 서비스업은 2011년을 기준으로 사업체 수는 8,293개소, 종사자 수는 39,697명에 이르며, 항공 운송지원 서비스업은 2011년 기준 사업체 수 94개소, 종사자 수는 10,116명에 이른다.

3 인력배출 현황

중분류	소분류	학 과	교육 훈련 기관	'10년(명)		'11년(명)		'12년(명)	
				입 학	졸 업	입 학	졸 업	입 학	졸 업
관광·레저	여행서비스	관광학	대학	3,296	1,767	3,032	2,112	2,929	1,971
			전문대학	7,024	5,172	6,758	5,436	7,151	5,751
		항공학	대학	1,453	1,192	1,838	1,236	1,853	1,321
			전문대학	635	400	756	332	1,074	494
합 계				12,408	8,531	12,384	9,116	13,007	9,537

* 자료 : 한국교육개발원, 교육통계연보(2011-2013)

여행서비스분야와 관련된 학과로는 관광학과와 항공학과 등이 있다. 관광학과는 2012년 기준으로 대학의 입학인원은 총 2,929명, 졸업인원은 1,971명이며, 전문대학의 입학인원은 총 7,151명, 졸업인원은 5,751명이다. 다음으로 항공학과는 2012년 기준으로 대학의 입학인원은 총 1,853명, 졸업인원은 1,321명이며, 전문대학의 입학인원은 총 1,074명, 졸업인원은 494명이다.

4 직업정보

세분류		01.여행상품개발	02.여행상품상담	03.국내여행안내	04.해외여행안내	05.항공객실서비스
직업명		여행사무원		여행 및 관광통역 안내원		항공기 객실승무원
종사자수		20,900명		13,100명		14,200명
종사현황	연령	평균 37세		평균 42세		평균 34세
	임금	평균 206.3만원		평균 162.5만원		평균 333.5만원
	학력	평균 14.4년		평균 14년		평균 15.5년
	성비	남성: 45.7%, 여성: 54.3%		남성: 45.9%, 여성 54.1%		남성: 37.9%, 여성: 62.1%
	근속연수	평균 6.1년		평균 4.8년		평균 9.3년
관련자격		관광통역안내사, 국내여행안내사				-

* 자료 : 워크넷, 한국직업정보 제작자조사

여행서비스분야의 직업들로는 여행상품개발 및 여행상품상담 직무와 관련이 있는 여행사무원, 국내여행안내와 해외여행안내 직무와 관련이 있는 여행 및 관광통역안내원, 그리고 항공객실서비스 직무와 관련이 있는 항공기 객실승무원 등을 들 수 있다.

여행사무원은 종사자 수가 20,900명이고 평균연령은 37세, 월평균 임금은 206.3만원, 평균 학력은 14.4년, 성비는 남성 45.7%, 여성 54.3%, 그리고 평균 근속연수는 6.1년이다. 다음으로 여행 및 관광통역 안내원은 종사자수가 13,100명이고 평균연령은 42세, 월평균 임금은 162.5만원, 평균 학력은 14년, 성비는 남성 45.9%, 여성 54.1%, 그리고 평균 근속연수는 4.8년 이다. 여행사무원과 여행 및 관광통역안내원과 관련된 자격으로는 관광통역안내사, 국내여행안내사 등이 있다. 그리고 항공기 객실승무원은 종사자 수가 14,200명이고 평균연령은 34세, 월평균 임금은 333.5만원, 평균 학력은 15.5년, 성비는 남성 37.9%, 여성 62.1%, 그리고 평균 근속연수는 9.3년 이다.

1 교육훈련기관 현황

중분류	소분류	학과	교육훈련기관		
			구분	계	교육훈련기관
관광 레저	여행서비스	호텔·관광 경영학과	대학	46	강원대학교, 건양대학교, 경기대학교, 경남대학교, 경동대학교, 경운대학교, 경주대학교, 경희대학교, 공주대학교, 광주대학교, 광주여자대학교, 대구대학교, 대구카톨릭대학교, 대구한의대학교, 대구한의대학교, 동국대학교, 동서대학교, 동신대학교, 동아대학교, 동의대학교, 배재대학교, 백석대학교, 부산외국어대학교, 상지대학교, 신문대학교, 세종대학교, 숙명여자대학교, 신라대학교, 안양대학교, 영동대학교, 예원예술대학교, 용인대학교, 우석대학교, 을지대학교대전캠퍼스, 전남대학교, 전주대학교, 제주대학교, 창신대학교, 청주대학교, 초당대학교, 탐라대학교, 한려대학교, 한세대학교, 한양대학교, 호원대학교
			전문대학	89	가톨릭상지대학, 강릉영동대학, 강원관광대학, 강원도립대학, 경기공업대학, 경남도립거창대학, 경남도립남해대학, 경남정보대학, 경민대학, 경북대학, 경북과학대학, 경북전문대학, 경산1대학, 경인여자대학, 계명문화대학, 고구려대학, 공주영산대학, 구미1대학, 군장대학, 극동정보대학, 김천과학대학, 김포대학, 대경대학, 대구공업대학, 대구과학대학, 대구미래대학, 대구산업정보대학, 대덕대학, 대림대학, 대원대학, 동강대학, 동남보건대학, 동부산대학, 동서울대학, 동아인재대학, 동우대학, 동원과학기술대학교, 동원대학, 동의과학대학, 동주대학, 백석문화대학, 부산경상대학, 부산과학기술대학교, 부산여자대학, 부천대학, 상지영서대학, 서라벌대학, 서영대학교, 서정대학, 서해대학, 선린대학, 세경대학, 송호대학, 수원여자대학, 승의여자대학, 신성대학, 신흥대학, 안산공과대학, 안양과학대학, 영남외국어대학, 영남이공대학, 영진전문대학, 오산대학, 인덕대학, 우송정보대학, 원광보건대학, 유한대학, 인하공업전문대

중분류	소분류	학과	교육훈련기관		
			구분	계	교육훈련기관
					학, 장안대학, 재능대학, 전남과학대학, 전남도립대학, 전북과학대학, 전주기전대학, 제주관광대학, 제주산업정보대학, 제주한라대학, 주성대학, 진주보건대학, 창원문성대학, 청강문화산업대학, 청암대학, 충청대학, 포항대학, 한국관광대학, 한림성심대학, 한양여자대학, 혜전대학, 혜천대학
			관광특성화 고등학교	54	강호항공고등학교, 경기관광고등학교, 경기국제통상고등학교, 경남관광고등학교, 경민비즈니스고등학교, 경북관광고등학교, 경일관광경영고등학교, 경주정보고등학교, 계성여자상업고등학교, 논산여자상업고등학교, 대구관광고등학교, 대연정보고등학교, 대일관광고등학교, 동일여자상업고등학교, 무주고등학교, 부산관광고등학교, 부산마케팅고등학교, 부산문화여자고등학교, 부산정보관광고등학교, 부천정보산업고등학교, 분당경영고등학교, 삼성예술고등학교, 상서고등학교, 서서울생활과학고등학교, 서울관광고등학교, 서울컨벤션고등학교, 석정여자고등학교, 선정관광고등학교, 성남금융고등학교, 성보경영고등학교, 성심보건고등학교, 성환고등학교, 세민정보고등학교, 송곡관광고등학교, 순천효산고등학교, 신반정보고등학교, 신정여자상업고등학교, 양동고등학교, 여수정보과학고등학교, 영화관광경영고등학교, 울산여자상업고등학교, 인천비즈니스고등학교, 일산국제컨벤션고등학교, 제주고등학교, 중문고등학교, 증평정보고등학교, 평촌경영고등학교, 하성고등학교, 한국관광고등학교, 한국문화영상고등학교, 한국외식과학고등학교, 한국호텔관광고등학교, 해성국제컨벤션고등학교, 해운대관광고등학교
			대학	12	관동대학교, 광주대학교, 광주여자대학교, 극동대학교, 동신대학교, 동양대학교, 영산대학교, 위덕대학교, 중부대학교, 탐라대학교, 한서대학교, 호원대학교
		항공서비스과	전문대학	33	경남정보대학, 경북대학, 경인여자대학, 고구려대학, 공주영상대학, 극동정보대학, 대덕대학, 동서울대학, 동원대학, 동의과학대학, 동주대학, 두원공과대학, 부산경상대학, 부산여자대학, 서라벌대학, 서영대학교, 송원대학, 수원과학대학, 인동과학대학, 안양과학대학, 오산대학, 우송정보대학, 원광보건대학, 인하공업전문대학, 장안대학, 재능대학

중분류	소분류	학과	교육훈련기관		
			구분	계	교육훈련기관
					제주관광대학, 한국관광대학, 혜천대학
			관광특성화 고등학교	7	강호항공고등학교, 경일관광경영고등학교, 새민정보고등학교, 서울관광고등학교, 성남금융고등학교 인천비즈니스고등학교, 평촌경영고등학교

* 자료 : 고용노동부 워크넷, 학교알라미 정보공시 기준(2015. 4월)

여행서비스분야와 관련된 학과로는 호텔·관광경영학과, 항공서비스과 등이 있다. 호텔·관광경영학과는 강원대학교, 건양대학교 등 46개의 대학교와 가톨릭상지대학, 강릉영동대학 등 88개의 전문대학, 강호항공고등학교, 경기관광고등학교 등 54개의 관광특성화고등학교 등 총 188개 대학과 관광특성화고등학교에 호텔·관광경영 관련학과가 개설되어 있다. 그리고 항공서비스과는 관동대학교, 광주대학교 등 12개의 대학교와 경남정보대학, 경북대학 등 33개의 전문대학, 경일관광경영고등학교, 새민정보고등학교 등 총 7개 관광특성화고등학교 등 총 52개 대학과 관광특성화고등학교에 항공서비스 관련학과가 개설되어 있다.

② 관련학과 교과과정

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
관광 레저	여행서비스	관광 관련 학과(대학, 전문대학, 관광특성 화고등학 교)	관광마케팅	관광기업의 마케팅 문제를 중심으로 교육	
			관광법규	관광기본법과 관광진흥법을 중심으로 관광진흥개발기금법, 관광단지개발촉진법, 공중위생법, 여권법, 자연공원법, 문화재보호법 등 관광과 관련된 제반 법규 교육	
			여행사경영론	여행업 경영에서 실무처리 능력을 함양시켜 주기 위한 기초 과정	
			관광경제론	관광객이 관광지에 유입되어 관광지에 미치는 경제, 사회, 문화적인 영향을 연구	
			여가산업론	여가사업과 여가산업에 관련된 산업 전반에 걸쳐 이해의 위해 각 사업의 성격, 특성, 운영, 관리 등의 제반사항에 대해 교육	
			관광자원론	관광자원의 기본개념과 유형별 특성을 결정짓는 제반요인 및 요소, 관광자원 개발을 하는데 수반되는 조사 및 평가방법 등을 생태학적 접근방법을	

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
				통해 교육	
			관광영어토론	관광과 관련된 다양한 상황을 표현할 수 있도록 원어민과 free-talking 형식으로 영어 능력 교육	
			관광학원론	관광현상의 기초적인 이론과 실무 지식을 습득하여 관광분야와 관련된 체계적이고 전반적인 이해 및 관광현상과 관련된 전체적인 틀을 설정하도록 교육	
			관광학개론	관광학의 학문적 개념과 이론을 체계적으로 정립하고 관광현상에 대한 이해와 관광구조에 대한 분석능력 함양	
			관광서비스예절	관광업종에 종사하는 서비스종사자의 기본자세와 에티켓을 통하여 전문 관광인으로서의 역할을 할 수 있도록 서비스 예절 교육	
			여행업경영론	여행산업에 대한 체계적 이론을 습득하고, 여행 알선업을 둘러싼 경영환경을 이해하여 여행업 종사자로서의 업무능력을 배양	
			관광일어회화	여행사 및 호텔, 면세점 등 관광사업체업무에서 필요한 단어와 문형을 중심으로 반복 학습하여 일본 어회화능력을 배양	
			여행실무	국내의 여행관련 세관, 여권, 비자 업무와 여행 가이드로서의 역할과 임무 등 여행업 일반 교육	
			여행업실무	여행사 업무에서 중심이 되는 실무분야들을 중점적으로 학습하여 여행사 마케팅분야와 전문 인력으로서의 실무능력 배양	
			외식산업	관광분야와 밀접한 관련이 있는 외식산업에 대한 지식을 습득, 외식산업의 이론과 실제 산업 현장에서 적용할 수 있도록 응용력 교육	
			해외현장실습	해외현장에서 이론적인 학문의 기초위에, 실무경험을 통하여 보다 완벽하고 능력 있는 전문인으로 교육하기 위해서 실습근무를 하게 함	
			호텔경영론	관광산업에서 중심을 이루고 있는 호텔업에 대하여 그 경영상의 원리와 각 부서의 관리업무에 대한 포괄적인 이해와 지식 습득	
			레저산업론	현대 사회의 특징과 여가 문제, 정서 순화, 건강생활 등을 관련지어 다양한 레저의 이론 등 교육	

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
			객실서비스실무	항공사 객실서비스와 승무원의 주요 직무에 대한 이해, 전반적인 서비스 절차, 객실서비스 전문용어, 고객서비스 스킬 등을 배우는 과정	
			객실업무개론	제반 승무규정 및 기내 서비스 내용 및 절차를 습득	
			서비스관리이론	관광분야에 대한 서비스의 중요성을 고취시키고 서비스 수준 향상을 위한 고객응대 요령, 예절 매너 등 교육	
			항공업무론	항공기와 항공사의 여행자운송에 대한 전면적인 사항과 항공요금에 대한 지식을 습득	
			항공객실 영어회화	비행 중 다양한 상황에서 외국인을 대상으로 원활히 의사를 전달할 수 있는 의사소통 능력 함양	
			항공중국어	중국어회화의 기초가 될 수 있는 기본회화를 중점적으로 연습, 특히 항공부문의 실무회화를 중점적으로 연습	
		항공 서비스 관련학과(대학, 전문대학, 관광특성화고등학교)	항공실무영어	항공사 국제 업무 수행 관련영어를 파악하여 지상 업무와 기내 업무 습득	
			항공운항과 안전	항공기 구조와 객실 안전, 항공의무기초 및 보안활동에 대한 전문적인 지식을 습득, 항공운항에서 가장 중요한 안전교육을 통하여 비상상태 발생 시 승객을 안전하게 보호하고 대피시킬 수 있는 비상탈출방법 등을 학습	
			항공서비스 마케팅	서비스의 개념과 특성, 서비스마케팅전략, 서비스마케팅믹스, 서비스수요와 공급관리, 서비스대기관리, 서비스품질 등 서비스에 대한 전반적 이론, 연구, 우수서비스경영사례의 발표를 통해 항공사 등 서비스기업들의 고객만족 서비스에 대한 전략적 접근방법을 이해하고 학습	
			객실식음료실무	항공사, 호텔, 컨벤션, 외식산업 등의 서비스에서 제공되는 식사와 와인, 칵테일 제조법 등의 음료에 대한 기본적인 이론, 실습위주로 진행되는 과정	
			인간관계론	서비스산업에 있어서 인적서비스를 주요 상품화하여 이를 효율적으로 관리할 수 있는 방법 교육	
			기내방송 및 실습	표준어의 발음 및 정확한 언어 구사능력을 길러 기내 안내방송을 원활히 할 수 있는 능력 함양	

중분류	소분류	교육훈련과정			
		구분	과목	내용	비율
			항공예약발권업무론 및 실습	여객 예약업무를 이해하기 위한 이론적 배경 학습. 항공사와 여행사에서 이루어지는 여러 종류의 여객 예약 관련 업무의 내용과 실무적 기초 지식을 습득	
			항공실무	항공사 직원에게 요구되는 업무 내용과 서비스에 대한 실제적인 교육을 통해 항공업무의 수행에 필요한 실무 능력 배양	

* 자료 : 한국직업능력개발원, 커리어넷

여행서비스분야 관련학과 교과과정을 살펴보면, 관광 관련학과에서는 관광마케팅, 관광법규, 여행사경영론, 관광경제론, 여가산업론, 관광자원론, 관광영어토론, 관광학원론 등의 교과과정을 운영하고 있었다. 그리고 항공 서비스 관련학과에서는 객실서비스실무, 객실업무개론, 서비스관리이론, 항공업무론, 항공객실영어회화 등과 같은 교과과정으로 운영하고 있는 것으로 나타났다.

3 자격 현황 분석

① 국가기술자격 현황

중분류	소분류	등급	종목	취득자수(명)			
				누계	'10년	'11년	'12년
관광레저	여행서비스		해당사항 없음				

② 국가자격 현황

중분류	소분류	종목	등급	취득자수(명)				
				누계	'10년	'11년	'12년	
관광레저	여행서비스	관광통역안내사	영어	-	461	139	156	166
			일본어	-	938	303	357	278
			중국어	-	1,218	150	370	698
			불어	-	6	2	2	2
			독어	-	5	0	2	3
			러시아어	-	9	1	5	3
			베트남어	-	2	0	1	1
			태국어	-	19	4	4	11
			스페인어	-	5	2	1	2
			미인어	-	1	0	1	0
		국내여행안내사	-	3,257	1,148	1,264	845	
		국외여행인솔자	-	-	-	2,790	-	

* 자료: 한국산업인력공단, 큐넷

여행서비스분야와 관련된 국가기술자격은 관광통역안내사, 국내여행안내사, 국외여행인솔자 등이 있다. 관광통역안내사 자격은 영어, 일본어, 중국어, 불어, 독어 등으로 구분하여 취득 가능하며, 2012년 말 기준 관광통역안내사 자격증 취득자의 누계는 약 2600여명에 달하고 있다. 국내여행안내사 자격증 취득자의 누계는 3,257명이며, 국외여행인솔자 자격의 경우 관광통역안내사 자격 취득자 중 소양교육 또는 여행업체 근무 경력자 중 지정기관 교육평가 후 자격 취득이 가능하다.

③ 공인민간자격 현황

중분류	소분류	등급	종목	취득자수(명)			
				누계	'10년	'11년	'12년
관광레저	여행서비스		해당사항 없음				

4 해외사례 분석

1 직무능력 구성

중분류	소분류	세분류(직무)	능력단위	능력단위요소
관광		관광	관광	가이드로 업무
				관광관리
				여행 조직화 및 운영
				출발 전 점검 실시
				외딴 지역(remote area)에서 여행 운영
				여행 자료 검색
				여행 상품 및 서비스 제시
				관광수용지역사회(host community) 여행 인식 개발
				지역 사회의 여행 기회 평가
				목적지 정보 및 조언 제공
				예약 접수 및 처리
				공급자 서비스 예약 및 조정
				비 항공 문서 처리
				저렴한 국내 항공요금 구성 및 발권
				보통 국제 항공요금 구성 및 발권
			저렴한 국제 항공요금 구성 및 발권	
			고급 항공 규칙 및 절차 적용	
			관광 자원 할당	
			관광산업 지식 개발 및 업데이트	
			관광관리	가이드에게 요구되는 일반적인 지식의 개발 및 유지
				여행 그룹 인솔
				여행 프로그램 관리
				전략적 상품 개발 계획 창출 및 구현
				최소의 충격 활동 계획 및 구현
				해석(설명) 활동 계획 및 개발
				생태학적으로 지속가능한 관광의 계획 및 개발
				문화적으로 적합한 관광 운영의 계획 및 개발
지역/지방 여행 계획의 개발 및 적용				

* 자료 : 호주, <http://training.gov.au>

호주 여행서비스분야 직무 표준은 관광 분야와 관련 있으며, 크게 관광(Tourism)과 관광관리(Tourism Management) 능력단위가 존재한다. 관광(Tourism)의 능력단위요소로는 가이드로 업무, 관광관리, 여행 조직화 및 운영, 출발 전 점검 실시 등이 있으며, 관광관리(Tourism Management)의 능력단위요소로는 가이드에게 요구되는 일반적인 지식의 개발 및 유지, 여행 그룹 인솔, 여행 프로그램 관리, 전략적 상품 개발 계획 창출 및 구현 등이 있다.

② 경력개발경로 구성

중분류	소분류	경력개발경로
관광·레저	여행서비스	<p>Tourism</p> <p>Advanced Diploma of Tourism Management</p> <p>Diploma of Tourism (Operations Management) Diploma of Event Management Diploma of Tourism (Marketing and Product Development)</p> <p>Certificate IV in Tourism (Operations) Certificate IV in Tourism (Sales & Marketing) Certificate IV in Tourism (Guiding) Certificate IV in Tourism (Natural and Cultural Heritage)</p> <p>Certificate III in Tourism (Operations) Certificate III in Tourism (Retail Travel Sales) (International Retail Travel Sales) Certificate III in Tourism (Tour Wholesaling) Certificate III in Tourism (Visitor Information Services) Certificate III in Tourism (Attractions and Theme Parks) Certificate III in Meetings and Events Certificate III in Tourism (Guiding)</p> <p>Certificate II in Tourism (Operations)</p> <p>Certificate I in Tourism (Australian Indigenous Culture)</p>

* 자료 : 호주, <http://training.gov.au>

호주의 경우 경력개발경로가 존재하지 않으므로, 호주자격체계 Australia Qualification Framework; AQF)를 통해 여행서비스분야 경력개발경로를 제시하고자 한다. 관광(Tourism)의 호주자격체계는 Certificate I in Tourism(Australian Indigenous Culture), Certificate II in Tourism, Certificate III in Tourism, Certificate IV in Tourism, Diploma of Tourism 및 Diploma of Event Management 그리고 Advanced Diploma of Tourism Management 등 총 6개 등급의 자격체계가 존재한다.

직무명 : 여행상품개발

1. 직무 개요

1) 직무 정의

여행상품개발은 여행사에 의해서 고객에게 판매할 목적이거나, 여행자의 필요와 요구에 의해서 상품을 기획하는 과정으로서 여행상품 시장조사와 원가분석, 여행상품 상품성 검토, 여행상품 구성, 여행상품을 개발하여 수요시장을 환기·충족시키고, 여행사의 수익을 창출하는 일이다.

2) 능력단위

순번	능력단위	페이지
1	여행상품 시장조사	31
2	여행상품 상품성 검토	37
3	여행상품 원가분석	43
4	여행샘플상품 구성	49
5	여행상품 샘플투어	55
6	여행상품 자원관리	60
7	여행상품 출시	66
8	여행상품 관리	71
9	여행상품 교육훈련	76
10	여행상품 시장조사 지원	81
11	여행상품 원가조사	87
12	여행상품 STP전략	93

13	여행상품 마케팅 믹스	100
14	여행상품 교육훈련 지원	108

3) 능력단위별 능력단위요소

분류번호	능력단위	수준	능력단위요소
1203010101_16v2	여행상품 시장조사	5	시장환경 분석하기
			수요자 조사·분석하기
			경쟁상품 분석하기
			글로벌 환경 분석하기
1203010102_13v1	여행상품 상품성 검토	5	수익성 분석하기
			모객능력 분석하기
			지속성 분석하기
1203010103_16v2	여행상품 원가분석	4	교통요소 분석하기
			숙박요소 분석하기
			관광자원요소 분석하기
1203010104_16v2	여행샘플상품 구성	5	가격별 샘플상품 구성하기
			시즌별 샘플상품 구성하기
			대상별 샘플상품 구성하기
1203010105_16v2	여행상품 샘플투어	5	서베이 투어하기
			모니터링 투어하기
			팸 투어하기
1203010107_16v2	여행상품 자원관리	5	인적자원 구성하기
			예산 편성하기
			물적자원 구축하기
			위기대응 네트워크 구축하기
1203010108_13v1	여행상품 출시	5	판매가격 확정하기
			상품 출시하기
			상품정보 구축하기
1203010109_13v1	여행상품 관리	5	상품인증 관리하기
			상품 매뉴얼 작성하기
			계약 관리하기
1203010110_13v1	여행상품 교육훈련	5	교육훈련 계획 수립하기
			교육자료 구축하기
			교육훈련 실시·평가하기
1203010111_16v1	여행상품 시장조사 지원	2	시장환경분석 지원하기
			수요자 조사하기
			경쟁상품 자료수집하기
1203010112_16v1	여행상품 원가조사	2	교통요소 조사하기
			숙박요소 조사하기
			관광자원요소 조사하기

분류번호	능력단위	수준	능력단위요소
1203010113_16v2	여행상품 STP전략	5	시장세분화하기
			목표시장 설정하기
			시장포지셔닝하기
1203010114_16v2	여행상품 마케팅 믹스	5	상품전략 수립하기
			가격전략 수립하기
			유통전략 수립하기
			촉진전략 수립하기
1203010115_16v1	여행상품 교육훈련 지원	2	교육훈련 계획수립 지원하기
			교육자료 작성하기
			교육운영 지원하기

분류번호 : 1203010101_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품 시장조사

능력단위 정의 : 여행상품 시장조사란 시장 환경, 수요자 조사, 경쟁상품, 글로벌 환경을 분석하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010101_16v2.1 시장환경 분석하기	<p>1.1 국내의 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향을 파악할 수 있다. 1.2 국내의 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다. 1.3 국내의 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장 환경을 조사할 수 있다. 1.4 국내의 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품을 분석할 수 있다. 1.5 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 시장 환경○ 관광 요소인 교통수단○ 신규 개발 중인 관광 상품 지식○ 소비자가 선호하는 관광 상품 지식○ 국제관광기구○ 여행상품의 구성요소○ 해외 글로벌 여행사의 동향○ 여행관련 공공기관 정책동향 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 통계 프로그램 운영기술○ 통계결과 분석능력○ GDS(CRS) 활용기술○ 여행상품의 원가분석능력○ 보고서작성능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 원만하게 의사소통하려는 태도○ 관련 규정사항 준수○ 창의적인 태도
1203010101_16v2.2 수요자 조사·분석하기	<p>2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다. 2.2 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내의 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 관광 관련 법·제도 ○ 출입국 통계자료 ○ 관광 수요시장 ○ DB자료에 대한 지식 ○ 수요시장의 소비트렌드 정보 ○ 소비자의 여행패턴 ○ 통계자료 출처에 대한 지식 ○ 기존 여행상품에 대한 특성 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 컴퓨터 운용능력 ○ DB활용을 위한 검색능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010101_16v2.3 경쟁상품 분석하기</p>	<p>3.1 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. 3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 광고에 대한 지식 ○ 경쟁상품 가격비교 ○ 경쟁상품 콘텐츠 내용 ○ 여행상품의 지역 구분 ○ 여행상품 판매처 ○ 여행상품의 구성요소 ○ 국내외 주요 여행사 파악 ○ 콘텐츠 구분 방법 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 경쟁상품 분석능력 ○ 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력 ○ 정보 검색능력

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010101_16v2.4 글로벌 환경 분석하기</p>	<p>4.1 국외 현지 관광청을 통하여 나라별 관광 변화 추이를 파악할 수 있다. 4.2 국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 글로벌 시장 환경을 파악할 수 있다. 4.3 시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.</p>
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 관광기구를 활용한 관광시장 추세 ○ 글로벌 관광시장 환경 ○ 관광정보를 활용한 시장 환경 ○ 해외선진 국가의 여행 패턴 분석 ○ 현지의 관광 관련 주요 기관의 정책 ○ 해외 여행 트렌드 ○ 해외 주요 여행사 ○ 해외 주요 여행상품 판매처 ○ 항공사 운항 정보
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 외국어 구사능력 ○ GDS(CRS) 예약능력 ○ 정보시스템 분석능력
	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 시장 환경 분석, 수요자 조사·분석, 경쟁상품 분석, 글로벌 환경 분석을 하는 업무에 적용한다.
- GDS(Global distribution system)란 항공, 열차, 선박과 같은 교통수단과, 호텔과 같은 숙박시설의 통합적인 예약 시스템이다.
- GDS는 아마데우스, 갈릴레오, 월드스펜, 세이버 등을 포함한다.
- CRS(Computer Reservation System)란 컴퓨터를 활용하여 예약·결제할 수 있는 시스템을 말한다.
- 미디어 매체란 TV, 라디오, 인터넷, 신문, 잡지 등을 말한다.
- 시장 환경에는 경제상황, 시장동향 등이 있다.

자료 및 관련 서류

- 출입국 통계 자료
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 시장조사의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표	√	√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 통계프로그램 사용 능력
 - GDS 사용 능력
 - 관광관련 통계 및 정책 자료 분석 능력
 - 시장의 트렌드 파악 능력
 - 국내외 환경 분석 능력
 - 보고서 작성 능력
 - 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010101_13v1
	보완	1203010101_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위 수준 변경.

분류번호 : 1203010102_13v1

능력단위 명칭 : 여행상품 상품성 검토

능력단위 정의 : 여행상품 상품성 검토란 수익성, 모객능력, 지속성을 분석하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010102_13v1.1 수익성 분석하기	<p>1.1 시장조사자료에 따라 수익극대화를 위해 상품 운영 포트폴리오를 작성할 수 있다. 1.2 국내외 관광관련 기관의 정책 자료를 통해 현지 인센티브 지원제도를 활용할 수 있다. 1.3 원가명세서를 통해서 절감요소를 파악할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 관광경영 분석○ Revenue Management○ 국내외 기관 지원 제도○ 원가관리○ 여행상품과 원가 구성요소○ 판매·마케팅 전략 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 보고서 작성능력○ 수익예측능력○ 회계관리능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도
1203010102_13v1.2 모객능력 분석하기	<p>2.1 수익성 분석결과에 따라 유사상품 판매 동향을 파악하여 수요를 예측할 수 있다. 2.2 판매채널에 대한 분석결과에 따라 타깃층을 구성할 수 있다. 2.3 상품 타깃의 특성에 따라 수요의 크기를 추정할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 판매동향에 분석·수요 예측○ STP 마케팅 전략

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관광수요 시장의 추정 분석 ○ 시장 타깃의 특성 ○ 여행상품 판매 채널 ○ 상품별 수요층 ○ 연령대별 수요 특성에 관한 지식 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 판매채널별 분석능력 ○ 엑셀이나 DB 프로그램 활용능력 ○ 가격대별 수요자 분석능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010102_13v1.3 지속성 분석하기</p>	<p>3.1 현지 기후와 인프라를 분석하여 상품의 시즌성을 파악할 수 있다. 3.2 항공 운항 정책을 파악하여 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다. 3.3 상품 컨텐츠의 유형에 따라 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자연환경·인프라 구축 현황 ○ 상품 판매 시 시즌성과의 연계성 ○ 항공운송 정책 ○ 관광 상품 아이템의 유행성 여부 ○ 수요 계층의 트렌드 경향 ○ 교통정보에 대한 지식 ○ 현지 숙박시설에 대한 지식 ○ 각국의 여행 정책에 대한 지식 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ GDS(CRS)활용능력 ○ 트렌드 분석능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none">○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 수익성 분석, 모객능력 분석, 지속성 분석을 하는 업무에 적용한다.
- STP란 Segmentation, Targeting, Positioning을 말한다.
- 상품의 판매시기를 분류하는 콘텐츠는 계절, 교통, 문화 등을 포함한다.
- 시즌성이란 계절, 성·비수기, 문화 등을 포함한다.
- 원가명세서는 원가 브레이크다운(breakdown)이라고도 한다.
- GDS(Global distribution system)란 항공, 열차, 선박과 같은 교통수단과, 호텔과 같은 숙박시설의 통합적인 예약 시스템이다.
- GDS는 아마데우스, 갈릴레오, 월드스펜, 세이버 등을 포함한다.
- CRS(Computer Reservation System)란 컴퓨터를 활용하여 예약·결제할 수 있는 시스템을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 출입국 통계 자료
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼
- 국내외 기후변화 자료
- 국내외 항공운항 자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 스캐너
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 상품성 검토의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 통계프로그램 사용 능력

- GDS 사용 능력
- 관광관련 통계 및 정책 자료 분석 능력
- 시장의 트렌드 파악 능력
- 국내·외 환경 분석 능력
- 보고서 작성 능력
- 수익성 분석 능력
- 수요 예측 능력
- 수집자료 활용 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원 관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
분류번호		1203010102_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010103_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품 원가분석

능력단위 정의 : 여행상품 원가분석이란 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 분석하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010103_16v2.1 교통요소 분석하기	<p>1.1 교통수단의 일정과 조건에 따라 다양한 가격을 산정할 수 있다. 1.2 교통편의 사전구매여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다. 1.3 교통수단에 따라 다양한 가격대를 산정할 수 있다. 1.4 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 교통수단별 운항·조건에 대한 지식○ 교통편 구매가격에 관한 지식○ 항공예약프로그램 운영에 대한 지식○ 교통수단별 요금에 대한 지식○ 환율변화에 따른 상품구성에 대한 원가○ 항공사 운항 현황·가격 정책○ 지역별 주요 교통편에 대한 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ GDS(CRS) 활용기술○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 보고서 작성능력○ 항공사 스케줄·예약 관리능력○ 원가 산출능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도
1203010103_16v2.2 숙박요소 분석하기	<p>2.1 사전구매·계약 여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다. 2.2 호텔 등급·객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 숙박시설 종류 ○ 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 ○ 호텔 숙박 수요·공급 ○ 환율변화에 따른 상품구성원가 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 협상에 의한 가격조정능력 ○ 수요예측능력 ○ 외국어 구사능력 ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010103_16v2.3 관광자원요소 분석하기</p>	<p>3.1 국내의 관광관련기관의 정책에 따라 가격을 낮추기 위해 지원금을 활용할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 산정할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따라 적절한 원가를 산정할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가계산에 반영하여 원가를 산정할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정부·공공기관의 지원정책과 제도 ○ 관광자원·관광지의 원가구성 ○ 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 ○ 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 ○ 현지 주요 관광 자원 ○ 현지 선택 관광 항목 ○ 관광지 입장료에 대한 정보 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 의사소통능력 ○ 일정 내 이동경로 구축능력 ○ 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력 ○ 언어별 가이드 배정능력

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 교통요소 분석, 숙박요소 분석, 관광자원요소 분석을 하는 업무에 적용한다.
- 숙박시설의 제반조건에는 숙박시설의 등급, 객실 유형, 지역, 시기 등을 포함한다.
- 원가산정에 반영되는 관광구성요소는 관광지 이용료, 식당 및 메뉴, 교통수단, 주차료, 현지 가이드, 인솔자 등이 있다.
- GDS(Global distribution system)란 항공, 열차, 선박과 같은 교통수단과, 호텔과 같은 숙박시설의 통합적인 예약 시스템이다.
- GDS는 아마데우스, 갈릴레오, 월드스펜, 세이버 등을 포함한다.
- CRS(Computer Reservation System)란 컴퓨터를 활용하여 예약·결제할 수 있는 시스템을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 출입국 통계 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 환율정보자료
- 호텔 요금 매뉴얼
- 호텔 시설 카달로그
- 관광관련기관 정책지원제도
- 관광지별 요금표
- 식당 메뉴 및 요금표
- 공공기관이 발행한 관광지 소개 자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 원가분석의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 환율변화에 따른 원가산출 반영 능력
 - 교통수단의 조건에 따른 가격 산출 능력
 - 숙박시설 조건에 따른 가격 산출 능력

- 관광관련기관의 정책지원금의 활용 능력
- 관광 구성요소에 따른 가격 산출 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010103_13v1
	보완	1203010103_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위요소명 변경.

분류번호 : 1203010104_16v2

능력단위 명칭 : 여행샘플상품 구성

능력단위 정의 : 여행샘플상품 구성이란 가격별 샘플상품, 시즌별 샘플상품, 대상별 샘플상품을 구성하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010104_16v2.1 가격별 샘플상품 구성하기	<p>1.1 원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.</p> <p>1.2 최소출발인원에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.</p> <p>1.3 선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.</p>
	<p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 교통수단별 유형·등급○ 교통수단의 제반 조건○ 숙박시설의 입지 조건○ 현지 식당의 메뉴·가격에 대한 지식○ 인원수에 따른 가격 책정○ 선택 관광의 포함여부에 따른 가격 설정○ 현지의 원가 구성요소○ 항공요금에 대한 지식○ 상품의 필수여행 항목○ 사용호텔·요금
	<p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 의사소통능력○ 보고서 작성능력○ 원가분석에 따른 최소 출발인원 산정능력○ 소비자 구매 유형에 따른 상품 선정능력○ 대중성·독창성 있는 상품구성○ 동일 조건의 상품 비교 분석능력
<p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도	

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
<p>1203010104_16v2.2 시즌별 샘플상품 구성하기</p>	<p>2.1 여행자의 선호시기를 고려하여 샘플상품을 구성할 수 있다. 2.2 여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 샘플상품을 구성할 수 있다. 2.3 국내외 수요공급 환경을 고려하여 샘플상품을 구성할 수 있다.</p>
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 여행자의 선호시즌별 상품구성 ○ 여행지의 시즌에 따른 상품구성 ○ 국내외 교통 환경·숙박
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 여행자의 선호시기 파악능력 ○ 여행지의 최적 관광시기 파악능력 ○ 국내외 수요공급 환경 파악능력
<p>1203010104_16v2.3 대상별 샘플상품 구성하기</p>	<p>3.1 여행자의 연령에 따라 샘플상품을 구성할 수 있다. 3.2 여행의 유형에 따라 샘플상품을 구성할 수 있다. 3.3 여행자의 목적에 따라 샘플상품을 구성할 수 있다.</p>
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 수요계층별 선호상품 ○ 소비자들의 소비 행동 ○ 여행상품 구성 시 연령별 특성 ○ 여행자들의 여행목적에 따른 상품 구성
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none">○ 고객 지향적 태도○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 가격별 샘플상품, 시즌별 샘플상품, 대상별 샘플상품을 구성하는 업무에 적용한다.
- 국내외 수요공급 환경이란 대규모 국제행사, 국제분쟁, 유학시기, 전염병 등의 일반적인 여행이외의 특정요소로 인해 일시적으로 수요 또는 공급이 크게 변하는 시기를 말한다.
- 여행의 유형은 개별여행/단체여행, 기획여행/희망여행으로 분류한다.
- 여행의 목적은 신혼여행, 트레킹, 성지순례, 골프, 의료 등이 있다.
- 선택 관광이란 1.1의 관광구성요소 외에 관광구성요소를 추가적으로 포함시킬 수 있는 것을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 입출국 통계 자료
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행샘플상품 구성의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 교통·숙박에 따른 가격별 상품 구성 능력
 - 출발인원에 따른 가격별 상품 구성 능력
 - 선택 관광 포함여부에 따른 가격별 상품 구성 능력
 - 여행자의 특성(연령, 선호시기, 목적 등) 파악 능력
 - 여행 목적지의 최적 관광시기 파악 능력
 - 국내외 수요공급 환경의 변화 파악 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010104_13v1
	보완	1203010104_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명, 능력단위요소명, 능력단위 수준 변경. 용어 변경에 따른 수행준거 수정.

분류번호 : 1203010105_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품 샘플투어

능력단위 정의 : 여행상품 샘플 투어란 서베이 투어, 모니터링 투어, 팸 투어를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010105_16v2.1 서베이 투어하기	<p>1.1 여행경로를 확인하여 상품구성이 적정한지 확인할 수 있다. 1.2 원가분석 자료를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다. 1.3 관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 상품구성의 적정성○ 여행상품 동선○ 원가구성표에 의한 체크리스트○ 관광 상품의 구성 시 컨텐츠 내용○ 체크 리스트의 주요 항목·내용 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 의사소통능력○ 평가보고서 작성 능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도
1203010105_16v2.2 모니터링 투어하기	<p>2.1 선정된 샘플상품에 따라 모니터링 대상자를 선정할 수 있다. 2.2 모니터링을 통해 상품의 구성·가격 체크리스트를 작성할 수 있다. 2.3 보고서 분석을 통해 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 모니터링 대상자 선정기준·절차○ 체크 리스트의 주요 항목·내용○ 상품구성

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모니터링 투어 대상자 선정기준·절차 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 평가보고서 작성 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010105_16v2.3 웹 투어하기</p>	<p>3.1 국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발상품의 홍보효과를 높일 수 있다.</p> <p>3.2 여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진할 수 있다.</p> <p>3.3 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품판매를 촉진할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 공공기관의 협력과 현지답사 시 개발 상품의 효율성 여부 ○ 웹 투어 대상자 선정기준·절차 ○ 여행실무자 대상 설문조사·만족도 ○ 언론매체 대상 설문조사·만족도 ○ 체크 리스트의 주요 항목·내용 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 평가보고서 작성 능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 서베이 투어, 모니터링 투어, 팸 투어를 하는 업무에 적용한다.
- 서베이(survey) 투어란 상품 개발자가 상품구성의 적정성을 점검하기 위한 여행을 말한다.
- 모니터링(monitoring) 투어란 모니터링 대상자를 선정하여 상품구성에 대한 피드백을 받기 위한 여행을 말한다.
- 팸(Fam: Familiarization) 투어란 여행사, 언론매체, 관광관련기관 관계자에게 상품을 홍보하고, 판매를 촉진시키기 위해 제공하는 여행을 말한다.
- 모니터링 투어와 팸 투어는 구분하여 실시하기도 하고, 팸 투어 한 번으로 실시하기도 한다.
- 관광구성요소는 호텔, 차량, 식사, 탐방장소에 대한 점검 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 설문조사서 또는 체크리스트
- 사전 모의 여행을 위한 모니터링 대상자 목록
- 모니터링 스폰서 목록
- 팸 투어 대상자 목록
- 여행 목적지의 언론매체 목록
- 여행경로 관련 이미지
- 평가보고서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 샘플 투어의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 여행경로 및 원가구성표를 통한 상품구성의 적정성 판단 능력
 - 관광구성요소를 고려한 상품구성의 적정성 판단 능력
 - 샘플상품에 적합한 모니터링 대상자 선정 능력

- 모니터링을 통한 체크리스트 작성 능력
- 평가보고서 분석 능력
- 웹 투어를 통한 상품판매 촉진 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010105_13v1
	보완	1203010105_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위 수준 변경

분류번호 : 1203010107_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품 자원관리

능력단위 정의 : 여행상품 자원관리란 인적자원을 구성하고, 예산을 편성하여, 물적 자원과 네트워크를 구축하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010107_16v2.1 인적자원 구성하기	<p>1.1 TF(Task Force)팀 구성을 위해 필요한 인력을 산정할 수 있다. 1.2 산정된 필요인력에 따라 TF팀을 구성할 수 있다. 1.3 구성된 팀원의 역량에 따라 업무를 분장할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 팀 구성 목적·필요성○ 팀 구성 시 필요 인력 수·운영기간○ 필요 능력, 인력 배치, 업무분장 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 의사소통능력○ 보고서 작성능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도○ 팀워크 유지○ 원만하게 의사소통하려는 태도
1203010107_16v2.2 예산 확보하기	<p>2.1 산출된 샘플상품 시연비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다. 2.2 산출된 광고·홍보비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다. 2.3 구성된 TF팀 운용비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 예산 확보·편성○ 효과적인 광고·홍보비용 책정○ 인력활용·비용 <p>【기술】</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 문제해결능력 ○ 스케줄 관리능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010107_16v2.3 물적자원 구축하기</p>	<p>3.1 개발된 상품을 판매하기 위한 시스템을 구축하고 활용할 수 있다. 3.2 업무수행에 필요한 공간·비품·컴퓨터를 확보할 수 있다. 3.3 상품구성·마케팅을 위한 콘텐츠를 구입할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상품 판매시스템 ○ 공간 확보 ○ 하드웨어의 구입·비용 ○ 상품판매촉진을 위한 콘텐츠 활용·비용 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010107_16v2.4 위기대응 네트워크 구축하기</p>	<p>4.1 여행지에서 발생할 수 있는 위기상황에 대처하기 위해 위기대응 매뉴얼을 작성할 수 있다. 4.2 재외 공관, 해외 안전 정보 시스템을 통해서 위기상황에 대처할 수 있다. 4.3 현지 관광 협회, 관광기관, 컨벤션뷰로(Convention bureau) 네트워킹을 통하여 위기상황에 대처할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기상황 대처를 위한 매뉴얼 수립 ○ 안전정보시스템의 활용 ○ 관광기관, 컨벤션뷰로를 통한 위기상황 대처 시스템

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 사고 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 인적자원 구성, 예산 편성, 물적자원 구축, 위기대응 네트워크 구축을 하는 업무에 적용한다.
- TF(Task Force)팀 운용비용란 광고·홍보비용, 샘플상품 시연비용을 제외한, 인건비, TF팀 운용비, 시스템 구축비, 시스템 사용료 등을 말한다.
- 상품구성·마케팅을 위한 콘텐츠는 광고·홍보용 이미지, 지적재산권, 초상권 등의 콘텐츠를 말한다.
- 컨벤션뷰로(Convention bureau)란 특정 지역에 컨벤션을 유치하고 컨벤션 행사 개최 시 각종 편의를 제공할 목적으로 설립된 연합기구이다.

자료 및 관련 서류

- 입출국 통계 자료
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 환율정보자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 자원관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 필요인력 산정 능력
 - 필요인력 구성 능력
 - 개인 역량에 따른 업무분장 능력
 - 필요 예산 산출 및 확보 능력
 - 필요 물적 자원 판단 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010107_13v1
	보완	1203010107_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명, 능력단위 수준 변경

분류번호 : 1203010108_13v1

능력단위 명칭 : 여행상품 출시

능력단위 정의 : 여행상품 출시란 판매가격을 확정하고, 상품 출시, 상품정보를 구축을 하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010108_13v1.1 판매가격 확정하기	<p>1.1 원가분석·샘플상품 시연 결과에 따라 판매가격을 결정할 수 있다. 1.2 국내외 관련기관의 관광진흥지원금을 고려하여 판매가격에 반영할 수 있다. 1.3 성수기·비성수기 같은 시장 상황에 따라 판매가격을 조정할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 원가분석·원가관리○ 원가개념에 의한 판매가격의 확정○ 시즌별 판매 가격○ 관광진흥지원금에 대한 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 의사소통능력○ 보고서 작성능력○ 판매가격 조정능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도
1203010108_13v1.2 상품 출시하기	<p>2.1 가격이 확정된 신상품을 ERP(전사적 자원관리)에 등록할 수 있다. 2.2 가격이 확정된 신상품을 홈페이지에 등록할 수 있다. 2.3 가격이 확정된 신상품을 판매채널에 등록할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 회사 자체의 시스템을 활용한 방법○ 온라인상품출시에 대한 특성·매체활용○ 오프라인을 활용한 상품출시·활용방법

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 신속한 업무처리능력 ○ 협상에 의한 가격조정능력 ○ 상담능력 ○ ERP 사용능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010108_13v1.3 상품정보 구축하기</p>	<p>3.1 현지의 협력업체, 관광청으로부터 수집된 여행정보를 분류할 수 있다. 3.2 분류된 여행정보를 활용목적에 따라 판매상품 정보에 반영할 수 있다. 3.3 현지의 실시간 정보를 판매상품 정보에 반영할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 여행정보 수집의 목적·필요성 ○ 여행지역에 대한 기후, 제반 준비상황 ○ 사전조사 목적의 필요성 ○ 상품정보 제공의 필요성 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 관련기관과의 협상능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 판매가격 확정, 상품 출시, 상품정보 구축을 하는 업무에 적용한다.
- 관광진흥지원금은 관광사업진흥에 필요한 재원을 국내의 관련기관으로부터 지원받을 수 있다.
- ERP(Enterprise Resource Planning)이란 전사적 자원관리로 기업의 모든 자원을 최적으로 관리하기 위해 업무 및 정보를 통합으로 관리하는 것을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 입출국 통계 자료
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 환율정보자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 출시의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 관광진흥지원금의 활용 능력
 - 시장 상황에 따른 판매가격 조정 능력
 - 신상품 판매 등록 능력
 - 수집된 여행정보 분류 및 활용 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
분류번호		1203010108_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010109_13v1

능력단위 명칭 : 여행상품 관리

능력단위 정의 : 여행상품 관리란 상품인증을 관리하고, 상품 매뉴얼 작성, 계약 관리 업무를 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010109_13v1.1 상품인증 관리하기	<p>1.1 브랜드화 된 상품의 상표를 선행상표 존재여부 확인 후, 특허청에 등록할 수 있다. 1.2 신상품을 우수여행 상품 인증 공고에 따라 신청하여 인증 받을 수 있다. 1.3 사내 규정에 의해 상품 등급을 선정하고, 상품운영 매뉴얼을 작성 할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 브랜딩○ 상표 등록에 대한 절차·방법○ 상표법, 제반 관련 법규·제도○ 우수여행상품의 인증 목적·인증절차○ 관광 상품의 품질보증 절차 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 의사소통능력○ 보고서 작성 능력○ 스케줄 관리능력○ 문제해결능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 원만하게 의사소통하려는 태도○ 계약서 약정 사항 준수○ 안전여행 사항 준수
1203010109_13v1.2 상품 매뉴얼 작성하기	<p>2.1 상품 기획자의 의도를 반영하여 판매 매뉴얼을 작성할 수 있다. 2.2 대리점 판매를 위하여 대리점 상담매뉴얼을 작성할 수 있다. 2.3 상품기획 의도에 의하여 온라인마켓 상품 매뉴얼을 작성할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 관광 상품 판매 매뉴얼 작성

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대리점 판매 상담 매뉴얼 작성의 목적·특징 ○ 온라인마켓 상품 매뉴얼 작성 ○ 온라인마켓의 종류 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수
<p>1203010109_13v1.3 계약 관리하기</p>	<p>3.1 상품에서 이용하는 숙박시설의 확보를 위하여 계약을 체결 할 수 있다. 3.2 일정표에 의거하여 이용하는 교통수단을 계약할 수 있다. 3.3 대리점 판매를 위하여 제휴 대리점과 판매계약을 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약서에 대한 이해와 관리 ○ 계약서의 법적 효력과 절차·방법 ○ 호텔의 블록(block)·계약 ○ 일정에 의한 교통편 수배·계약 ○ 대리점 판매에 따른 계약 ○ 관광요소별 계약관리 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 관광요소별 계약 시 조건에 대한 협상능력 ○ 관광요소별 계약관련 문제해결능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 상품인증 관리, 상품 매뉴얼 작성, 계약 관리를 하는 업무에 적용한다.
- 블록(block)이란 관광 상품과 관련된 구성요소의 필요수량을 사전에 확보하는 것을 말한다.
- 블록에는 사전에 총비용을 지불하여 구매하는 형태와, 일부비용을 지불하여 구매하는 형태로 구분할 수 있다.

자료 및 관련 서류

- 상표법
- 우수여행상품 인증 공고문
- 여행상품 판매에 따른 계약서
- 여행상품 판매 매뉴얼
- 여행상품 안내서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 관리의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 상표 등록에 대한 절차방법에 대한 이해
 - 상표법, 제반 관련 법규제도에 대한 이해
 - 우수여행상품의 인증 목적·인증절차에 대한 이해
 - 관광 상품의 품질보증 절차의 이해
 - 상품매뉴얼에 대한 이해
 - 계약서 작성 능력
 - 계약서 약정 사항

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
분류번호		1203010109_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010110_13v1

능력단위 명칭 : 여행상품 교육훈련

능력단위 정의 : 여행상품 교육훈련이란 교육훈련 계획을 수립하고, 교육 자료를 구축하여, 교육훈련을 실시·평가하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010110_13v1.1 교육훈련 계획 수립하기	<p>1.1 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획을 수립할 수 있다.</p> <p>1.2 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.</p> <p>1.3 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성○ 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립○ 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영기술○ 문서작성능력○ 의사소통능력○ 문제해결능력○ 스케줄관리능력○ 교육훈련계획능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 원만하게 의사소통하려는 태도○ 계약서 약정 사항 준수○ 안전여행 사항 준수○ 세밀한 주의력 유지
1203010110_13v1.2 교육자료 구축하기	<p>2.1 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료를 작성할 수 있다.</p> <p>2.2 상품 매뉴얼로 상담직원의 교육 자료를 작성 할 수 있다.</p> <p>2.3 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료를 작성 할 수 있다.</p> <p>【지식】</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육 자료의 내용·특징 ○ 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 ○ 교육훈련 시 교육내용 ○ 교육 자료의 활용 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영기술 ○ 문서작성능력 ○ 의사소통능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수 ○ 세밀한 주의력 유지
<p>1203010110_13v1.3 교육훈련 실시·평가하기</p>	<p>3.1 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자를 선정 할 수 있다. 3.2 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육을 실시 할 수 있다. 3.3 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육을 실시할 수 있다. 3.4 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가를 실시 할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 대상자의 선정 ○ 교육장소의 선정·교육내용 ○ 교육훈련 과정·교육훈련내용 ○ 교육 종료에 대한 평가계획·결과 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영기술 ○ 문제해결능력 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 팀 동료, 타 부서와 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 교육훈련 계획 수립, 교육자료 구축, 교육훈련 실시·평가를 하는 업무에 적용한다.
- 교통수단에는 항공, 철도, 버스 등이 있다.
- 교육내용에는 상품의 특성, 가격 등이 있다.
- 오퍼레이터란 관광요소들을 수배하는 업무를 주 업무로 수행하는 사람을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 여행상품 판매 스케줄표
- 여행상품 안내서
- 여행상품 운영 및 판매 교육자료
- 여행계약서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 빔 프로젝트
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 교육훈련의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 교육자료 이해 및 활용능력
 - 의사소통능력
 - 교육훈련 과정 및 내용 활용능력
 - 티칭 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
분류번호		1203010110_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010111_16v1

능력단위 명칭 : 여행상품 시장조사 지원

능력단위 정의 : 여행상품 시장조사 지원이란 시장환경 분석을 지원하고 수요자 조사, 경쟁상품 자료수집을 수행하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010111_16v1.1 시장환경분석 지원하기	<p>1.1 국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향 파악을 지원할 수 있다.</p> <p>1.2 국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급 파악을 지원할 수 있다.</p> <p>1.3 국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장환경 조사를 지원할 수 있다.</p> <p>1.4 국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품의 분석을 지원할 수 있다.</p> <p>1.5 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품의 파악을 지원할 수 있다.</p>
	<p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 시장 환경○ 관광 요소인 교통수단○ 신규 개발 중인 관광 상품 지식○ 소비자가 선호하는 관광 상품 지식○ 국제관광기구○ 여행상품의 구성요소○ 해외 글로벌 여행사의 동향○ 여행관련 공공기관 정책동향
	<p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 통계 프로그램 운영기술○ 통계결과 분석능력○ GDS(CRS) 활용기술○ 여행상품의 원가분석능력○ 보고서작성능력
	<p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 원만하게 의사소통하려는 태도○ 관련 규정사항 준수○ 창의적인 태도

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
<p>1203010111_16v1.2 수요자 조사하기</p>	<p>2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악할 수 있다. 2.2 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 관광 관련 법·제도 ○ 출입국 통계자료 ○ 관광 수요시장 ○ DB자료에 대한 지식 ○ 수요시장의 소비트렌드 정보 ○ 소비자의 여행패턴 ○ 통계자료 출처에 대한 지식 ○ 기존 여행상품에 대한 특성 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 컴퓨터 운용능력 ○ DB활용을 위한 검색능력 <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010111_16v1.3 경쟁상품 자료수집하기</p>	<p>3.1 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. 3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 가격 정보를 수집할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 컨텐츠 자료를 수집할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 광고에 대한 지식 ○ 경쟁상품 가격비교 ○ 경쟁상품 컨텐츠 ○ 여행상품의 지역 구분 ○ 여행상품 판매처 ○ 여행상품의 구성요소 ○ 국내외 주요 여행사 파악 ○ 컨텐츠 구분 방법 <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경쟁상품 분석능력 ○ 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력 ○ 정보 검색능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 시장환경 분석 지원, 수요자 조사, 경쟁상품 자료수집을 수행하는 업무에 적용한다.
- GDS(Global distribution system)란 항공, 열차, 선박과 같은 교통수단과, 호텔과 같은 숙박시설의 통합적인 예약 시스템이다.
- GDS는 아마데우스, 갈릴레오, 월드스펜, 세이버 등을 포함한다.
- CRS(Computer Reservation System)란 컴퓨터를 활용하여 예약·결제할 수 있는 시스템을 말한다.
- 미디어 매체란 TV, 라디오, 인터넷, 신문, 잡지 등을 말한다.
- 시장 환경에는 경제상황, 시장동향 등이 있다.

자료 및 관련 서류

- 출입국 통계 자료
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 시장조사 지원의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표	√	√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 통계프로그램 사용 능력
 - GDS 사용 능력
 - 관광관련 통계 및 정책 자료 분석 능력
 - 시장의 트렌드 파악 능력
 - 국내외 환경 분석 능력
 - 보고서 작성 능력
 - 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010111_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		여행상품 시장조사 지원 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010112_16v1

능력단위 명칭 : 여행상품 원가조사

능력단위 정의 : 여행상품 원가조사란 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 조사하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010112_16v1.1 교통요소 조사하기	<p>1.1 교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.2 교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 교통수단별 운항·조건에 대한 지식○ 교통편 구매가격에 관한 지식○ 항공예약프로그램 운영에 대한 지식○ 교통수단별 요금에 대한 지식○ 환율변화에 따른 상품구성에 대한 원가○ 항공사 운항 현황·가격 정책○ 지역별 주요 교통편에 대한 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ GDS(CRS) 활용기술○ 분석·통계 프로그램 운영 기술○ 보고서 작성능력○ 항공사 스케줄·예약 관리능력○ 원가 산출능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도
1203010112_16v1.2 숙박요소 조사하기	<p>2.1 숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 2.2 숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.</p> <p>【지식】</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 숙박시설 종류 ○ 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 ○ 호텔 숙박 수요·공급 ○ 환율변화에 따른 상품구성원가 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 협상에 의한 가격조정능력 ○ 수요예측능력 ○ 외국어 구사능력 ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도
<p>1203010112_16v1.3 관광자원요소 조사하기</p>	<p>3.1 국내의 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정부·공공기관의 지원정책과 제도 ○ 관광자원·관광지의 원가구성 ○ 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 ○ 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 ○ 현지 주요 관광 자원 ○ 현지 선택 관광 항목 ○ 관광지 입장료에 대한 정보 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 의사소통능력 ○ 일정 내 이동경로 구축능력 ○ 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력 ○ 언어별 가이드 배정능력 <hr/> <p>【태 도】</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 조사하는 업무에 적용한다.
- 숙박시설의 제반조건에는 숙박시설의 등급, 객실 유형, 지역, 시기 등을 포함한다.
- 원가산정에 반영되는 관광구성요소는 관광지 이용료, 식당 및 메뉴, 교통수단, 주차료, 현지 가이드, 인솔자 등이 있다.
- GDS(Global distribution system)란 항공, 열차, 선박과 같은 교통수단과, 호텔과 같은 숙박시설의 통합적인 예약 시스템이다.
- GDS는 아마데우스, 갈릴레오, 월드스펜, 세이버 등을 포함한다.
- CRS(Computer Reservation System)란 컴퓨터를 활용하여 예약·결제할 수 있는 시스템을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 출입국 통계 자료
- GDS(CRS)매뉴얼
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 환율정보자료
- 호텔 요금 매뉴얼
- 호텔 시설 카달로그
- 관광관련기관 정책지원제도
- 관광지별 요금표
- 식당 메뉴 및 요금표
- 공공기관이 발행한 관광지 소개 자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 원가조사의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 환율변화에 따른 원가산출 반영 능력
 - 교통수단의 조건에 따른 가격 산출 능력
 - 숙박시설 조건에 따른 가격 산출 능력

- 관광관련기관의 정책지원금의 활용 능력
- 관광 구성요소에 따른 가격 산출 능력

◎ 직업기초능력

순번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구분		내용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기준	-
	신설	1203010112_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		여행상품 원가조사 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010113_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품 STP전략

능력단위 정의 : 여행상품 STP전략이란 상품마케팅 전략의 기본적 단계로서 시장을 세분화하고, 목표 시장을 선정하며, 시장에서 자사(상품) 포지셔닝을 하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010113_16v2.1 시장세분화하기	<p>1.1 여행시장세분화 변수에 따라 시장을 세분화 할 수 있는 기준을 설정할 수 있다. 1.2 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화할 수 있다. 1.3 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 인구통계적 기준○ 지리학적 기준○ 심리학적 지식○ 구매행동 분석 지식 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 능력○ 분석통계자료 활용○ 빅 데이터 활용○ 의사소통능력○ 보고서 작성능력○ 정보분석능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 객관적인 태도○ 창의적인 태도○ 합리적 태도○ 긍정적 태도○ 관련규정 준수○ 팀워크 유지○ 원만하게 의사소통하려는 태도
1203010113_16v2.2 목표시장 설정하기	<p>2.1 세분화된 여행시장에 대하여 전략적 중요성을 결정할 수 있다. 2.2 세분시장별 여행시장 세분화 변수에 대한 반응 차이를 분석할 수 있다. 2.3 세분시장별 여행시장 규모에 따른 투자대비 수익률을 추정할 수 있다. 2.4 반응 차이와 투자대비 수익률을 고려하여 목표시장을 선정할 수 있다.</p> <p>【지식】</p>

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경쟁우위 요소 분석 평가 ○ 자사 적합성 분석 ○ 시장의 니즈 ○ 집중화, 차별화 ○ 관광수요 시장의 추정 분석 ○ 시장 타겟의 특성 ○ 상품별 수요층 ○ 연령대별 수요 특성에 관한 지식 ○ 투자수익률 개념 및 산출방법 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 능력 ○ 분석통계자료 활용 ○ 빅 데이터 활용 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 정보분석능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 객관적인 태도 ○ 창의적인 태도 ○ 합리적 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 팀워크 유지 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도
<p>1203010113_16v2.3 시장포지셔닝하기</p>	<p>3.1 선정된 목표시장에서의 경쟁 속성을 파악하여 중요도를 결정할 수 있다. 3.2 경쟁속성의 중요도와 소비자 조사를 통해 자사와 경쟁사의 포지션을 파악할 수 있다. 3.3 경쟁적 우위를 확보하기 위한 포지셔닝을 결정할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자사분석 ○ 고객분석 ○ 경쟁분석 ○ 서비스 속성과 품질 ○ 관광수요 시장의 추정 분석 ○ 시장 타겟의 특성 ○ 여행상품 판매 채널 ○ 상품별 수요층 ○ 연령대별 수요 특성에 관한 지식 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 능력 ○ 분석통계자료 활용

능력 단위 요소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 빅 데이터 활용 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 정보분석능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 객관적인 태도 ○ 창의적인 태도 ○ 합리적 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 관련규정 준수 ○ 팀워크 유지 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여행상품마케팅 전략의 기본단계로서 시장세분화, 목표시장 선정, 포지셔닝 등 STP 전략을 수립하는 업무에 적용한다.
- STP전략이란 시장 세분화 전략, 목표시장 선정 전략, 시장 포지셔닝 전략을 수립하는 것을 의미한다.
- 시장세분화(market segmentation)의 인구통계학적 기준은 연령, 지리, 가정규모와 구성, 가족수명주기 단계, 성별, 혼인여부를 포함한다.
- 시장세분화(market segmentation)의 심리학적 기준은 구매자의 태도, 라이프스타일, 사회계층 등을 포함한다.
- 시장세분화(market segmentation)의 구매행동 기준은 구매경험, 구매빈도, 애호도 등을 포함한다.
- 시장세분화(market segmentation)전략은 현재 상품 구매과정, 구매자 행동, 구매자의 미 충족 욕구를 포함하여야 한다.
- 목표시장 선정(targeting)은 집중화전략, 차별화전략, 비차별화전략을 포함한다.
- 포지셔닝(positioning)은 자사분석, 고객분석, 경쟁분석을 토대로 선정된 표적시장에서 전략적위치를 차지하는 것을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 경기전망과 여건변화 추이
- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- 라이프스타일 변화 추이
- 여행상품 판매정보
- 여행시장조사분석 자료
- 출입국 통계 자료
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 환율정보자료

장비 및 도구

- 복사기
- 세계지도, 대한민국 지도
- 카메라
- 컴퓨터
- 통계분석 프로그램
- 프린터

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 STP전략의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가 방법	평가 유형	
	과정 평가	결과 평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 수요 타겟층 선정 능력
 - 홍보계획 수립 및 가격 산정 능력
 - 광고 및 홍보 컨셉 설정 능력
 - 마케팅 컨셉에 따른 기간 및 예산 편성 능력
 - 주력 판매처(채널) 선정 능력
 - 예산에 따른 광고 및 홍보 실시 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		분할
분류번호	기존	1203010106_13v1
	보완	1203010113_16v2, 1203010114_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		여행상품 마케팅 세부내용 추가에 따라 능력단위 분할

분류번호 : 1203010114_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품 마케팅 믹스

능력단위 정의 : 여행상품 마케팅 믹스란 여행상품 마케팅 전략에 따라 상품전략, 가격전략, 유통전략, 촉진전략, 서비스마케팅전략을 수립하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010114_16v2.1 상품전략 수립하기	<p>1.1 여행시장 환경에 따라 여행상품전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 1.2 경쟁환경에 따라 여행상품수명주기를 분석할 수 있다. 1.3 자원을 효율적으로 활용하기 위하여 여행상품 포트폴리오를 분석할 수 있다. 1.4 분석된 여행상품 포트폴리오를 활용하여 여행상품 전략을 수립할 수 있다. 1.5 수립된 여행상품 전략에 따라 여행상품별 브랜드 관리 계획을 수립할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 여행상품에 대한 이해○ 여행상품별 전략 수립 프로세스○ 자사상품 라인 구성○ 여행상품별 시장상황○ 신상품 기획○ 여행상품 포트폴리오 분석○ 여행상품 브랜드 관리 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 의사소통능력○ 시간·스케줄 관리능력○ 보고서 작성능력○ 판매·협상능력○ 여행상품 포트폴리오 관리 기술○ 마케팅 믹스 적용 기술 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 고객 지향적 태도○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력○ 관련규정 준수○ 객관적인 태도○ 여행상품수명을 관리하여 수익을 최대화 하려는 자세○ 여행상품 판매량을 높이기 위한 다양성을 고민하는 자세
1203010114_16v2.2	2.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 가격전략의 구성요소를 파악할 수 있다.

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
가격전략 수립하기	<p>2.2 경쟁환경에 따라 상품가격의 영향 요인을 분석할 수 있다. 2.3 분석된 영향 요인을 활용하여 가격 시뮬레이션을 할 수 있다. 2.4 시뮬레이션 결과를 활용하여 가격전략을 수립할 수 있다.</p>
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 여행상품원가에 대한 이해 ○ 가격전략 수립의 프로세스에 대한 이해 ○ 가격에 대한 소비자 행동 이론 ○ 가격결정 방법 ○ 소비자 행동 측정 ○ 여행상품원가에 따른 손익 분석 ○ 가격 포지셔닝 ○ 가격차별화 관리
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력 ○ 시간·스케줄 관리능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 판매·협상능력 ○ 여행상품원가에 손익분석 능력 ○ 여행상품원가 요인에 대한 가격 영향도 분석 능력 ○ 가격에 대한 소비자 행동 측정 능력 ○ 여행상품별 가격차별화 관리 능력 ○ 가격에 대한 소비자 행동 측정 능력
<p>1203010114_16v2.3 유통전략 수립하기</p>	<p>3.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 유통전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 3.2 경쟁환경에 따라 상품유통의 영향 요인을 분석할 수 있다. 3.3 분석결과를 토대로 여행시장 유통경로를 설계할 수 있다. 3.4 설계된 유통경로를 토대로 유통전략을 수립할 수 있다.</p> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 여행상품 유통에 대한 이해 ○ 유통전략 수립의 프로세스에 대한 이해

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 유통경로의 유형 및 정의 ○ 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 ○ 유통경로의 최신동향 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 판매·협상능력 ○ 유통채널에 대한 분석 능력 ○ 유통경로의 설계 능력 ○ 유통경로별 유통대상자 선정 능력 ○ 여행상품에 따른 유통경로 선정 능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도 ○ 유통경로의 최신동향을 적극적으로 파악하려는 자세 ○ 유통경로에서의 소비자 요구사항을 적극적으로 반영하는 자세 ○ 시장과 유통경로의 변화에 대한 적극적 수용의지 ○ 새로운 유통경로를 도입하고자 하는 창의적 태도
<p>1203010114_16v2.4 촉진전략 수립하기</p>	<p>4.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 4.2 경쟁환경에 따라 상품판매 촉진의 영향 요인을 분석할 수 있다. 4.3 목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성할 수 있다. 4.4 마케팅 메시지를 효율적으로 전달하기 위한 방법을 설계할 수 있다. 4.5 설계된 방법과 내부가용자원을 토대로 촉진전략을 수립할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 여행상품 촉진에 대한 이해 ○ 광고물 제작과정 ○ 광고 대행사의 업무 ○ 커뮤니케이션 이론 ○ 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 ○ 판매촉진 방법 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 ○ 판매·협상능력 ○ 마케팅 메시지 작성능력 ○ 마케팅 메시지 전달능력 ○ 전략적 브랜드 관리능력 ○ 광고매체에 대한 분석 능력

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도 ○ 광고매체의 최신동향을 적극적으로 파악하려는 자세
<p>1203010114_16v2.5 서비스마케팅전략 수립하기</p>	<p>5.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 5.2 경쟁환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석할 수 있다. 5.3 서비스상품특성에 따라 여행상품의 서비스 운영시스템 프로세스를 관리할 수 있다. 5.4 서비스상품특성에 따라 서비스전달과정에 참여하는 사람을 관리할 수 있다. 5.5 서비스상품특성에 따라 기업과 고객이 접촉하는 물리적 환경을 관리할 수 있다.</p>
	<p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스마케팅 구성요소 ○ 서비스마케팅 프로세스 ○ 직원교육과 동기부여 ○ 시설장비 및 물리적 환경 관리 ○ 서비스품질 관리
	<p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 통계자료 수집 및 분석 ○ 서비스 프로세스 운용 능력 ○ 소비자행동 분석 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력
	<p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 ○ 관련규정 준수 ○ 객관적인 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여행상품마케팅 요소인 상품, 가격, 유통, 촉진, 프로세스, 사람, 물리적 증거 등 서비스 마케팅 요소를 표적시장에 배합하는 업무에 적용한다.
- 능력단위요소 ‘상품전략 수립하기’에서 상품믹스란 한 기업이 시장에 제공하는 모든 상품의 배합으로 상품계열(Product line)과 상품품목(Product item)의 집합을 말하며 상품의 추가, 폐기, 수정을 통해 마케팅 목표를 가장 효율적으로 달성하기 위해 수행하는 업무를 포함한다.
- 능력단위요소 ‘가격전략 수립하기’는 마케팅 목표를 달성하기 위하여 기업성과에 직접적인 영향을 미치는 가격을 결정할 수 있는 능력과 가격관리 업무를 포함한다.
- 능력단위요소 ‘유통전략 수립하기’는 유통에 대한 이해, 유통채널의 분석방법, 유통경로의 체계적인 설계방법, 관리방안에 대한 이해를 목적으로 한다.
- 능력단위요소 ‘촉진전략 수립하기’는 브랜드 관리, 광고의 제작, 매체를 통한 집행, 판매촉진 수단의 활용 및 예산배분의 업무를 포함한다.
- 능력단위요소 ‘서비스마케팅전략 수립’은 상품전략, 가격전략, 유통전략, 촉진전략을 제외한 서비스 물리적 증거, 서비스 사람, 서비스 프로세스 등의 전략을 수립하는 것을 의미한다.
- 프로세스는 서비스전달이나 운영시스템을 의미하며, 서비스 활동의 흐름(표준화, 개별화), 서비스 제공단계, 고객의 참여 수준을 포함한다.
- 사람은 서비스전달과정에 영향을 주는 모든 행위자를 의미하며, 직원, 고객, 서비스 환경 내의 타고객을 포함한다.
- 물리적 증거는 서비스가 전달되고 기업과 고객이 접촉하는 환경에서 서비스 제공 등 커뮤니케이션을 쉽게 해주는 유형적 요소를 의미하며, 간판, 설비, 직원 복장, 팜플릿, 계산서, 명함 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 국내외 공공기관이 발행한 관광정책관련 자료
- 라이프스타일 변화 추이
- 여행상품 판매정보
- 여행시장조사분석 자료
- 출입국 통계 자료
- 통계프로그램 매뉴얼
- 항공 및 기타 교통정보
- 환율정보자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 통계분석 프로그램
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가지는 능력단위 여행상품 마케팅 믹스의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평 가 방 법	평 가 유 형	
	과 정 평 가	결 과 평 가
A. 포트폴리오		
B. 문제해결 시나리오	√	
C. 서술형시험		√
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		√
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트	√	
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 상품전략 수립 능력
 - 가격전략 수립 능력
 - 유통전략 수립 능력
 - 촉진전략 수립 능력
 - 서비스마케팅전략 수립 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		분할
분류번호	기존	1203010106_13v1
	보완	1203010113_16v2, 1203010114_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		여행상품 마케팅 세부내용 추가에 따라 능력단위 분할

분류번호 : 1203010115_16v1

능력단위 명칭 : 여행상품 교육훈련 지원

능력단위 정의 : 여행상품 교육훈련 지원이란 교육훈련 계획수립, 교육자료 작성, 교육운영을 지원하는 능력이다.

능력단위요소	수행준거
1203010115_16v1.1 교육훈련 계획수립 지원하기	<p>1.1 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획 수립을 지원할 수 있다. 1.2 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다. 1.3 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.</p> <p>【지식】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성○ 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립○ 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 <p>【기술】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 분석·통계 프로그램 운영기술○ 문서작성능력○ 의사소통능력○ 문제해결능력○ 스케줄관리능력○ 교육훈련계획능력 <p>【태도】</p> <ul style="list-style-type: none">○ 창의적인 태도○ 긍정적 태도○ 고객 지향적 태도○ 원만하게 의사소통하려는 태도○ 계약서 약정 사항 준수○ 안전여행 사항 준수○ 세밀한 주의력 유지
1203010115_16v1.2 교육자료 작성하기	<p>2.1 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다. 2.2 상품 매뉴얼로 상담직원 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다. 2.3 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.</p> <p>【지식】</p>

능력 단 위 요 소	수 행 준 거
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육 자료의 내용·특징 ○ 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 ○ 교육훈련 시 교육내용 ○ 교육 자료의 활용 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영기술 ○ 문서작성능력 ○ 의사소통능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수 ○ 세밀한 주의력 유지
<p>1203010115_16v1.3 교육운영 지원하기</p>	<p>3.1 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자의 선정을 지원할 수 있다. 3.2 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육 실시를 지원할 수 있다. 3.3 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육 실시를 지원할 수 있다. 3.4 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가 실시를 지원할 수 있다.</p> <hr/> <p>【지 식】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 대상자의 선정 ○ 교육장소의 선정·교육내용 ○ 교육훈련 과정·교육훈련내용 ○ 교육 종료에 대한 평가계획·결과 <hr/> <p>【기 술】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석·통계 프로그램 운영기술 ○ 문제해결능력 ○ 의사소통능력 ○ 보고서 작성능력 <hr/> <p>【태 도】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 창의적인 태도 ○ 긍정적 태도 ○ 고객 지향적 태도 ○ 팀 동료, 타 부서와 원만하게 의사소통하려는 태도 ○ 계약서 약정 사항 준수 ○ 안전여행 사항 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 교육훈련 계획수립, 교육자료 작성, 교육운영을 지원하는 업무에 적용한다.
- 교통수단에는 항공, 철도, 버스 등이 있다.
- 교육내용에는 상품의 특성, 가격 등이 있다.
- 오퍼레이터란 관광요소들을 수배하는 업무를 주 업무로 수행하는 사람을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 여행상품 판매 스케줄표
- 여행상품 안내서
- 여행상품 운영 및 판매 교육자료
- 여행계약서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 카메라
- 빔 프로젝트
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 교육훈련 지원의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가하거나 종합적인 결과물의 평가 등 다양한 평가 방법을 사용할 수 있다.
- 피 평가자의 과정평가 및 결과평가 평가방법

평가방법	평가유형	
	과정평가	결과평가
A. 포트폴리오		√
B. 문제해결 시나리오		
C. 서술형시험		
D. 논술형시험		
E. 사례연구	√	
F. 평가자 질문		
G. 평가자 체크리스트	√	√
H. 피평가자 체크리스트		
I. 일지/저널		
J. 역할연기		
K. 구두발표		√
L. 작업장평가		
M. 기타		

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 교육자료 이해 및 활용능력
 - 의사소통능력
 - 교육훈련 과정 및 내용 활용능력
 - 티칭 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품개발
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010115_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		여행상품 교육훈련 지원 관련 능력단위 신설

3. 관련자격 개선 의견(직무별 능력단위)

능력단위	국가직무능력표준 수준	관련자격	개선의견
여행상품 시장조사	5	CRS	지필평가: 복합형 실무평가: 수행평가
여행상품 시장조사 지원	2		
여행상품 상품성 검토	5		
여행상품 원가분석	4	국외여행인솔자	지필평가: 복합형 실무평가: 수행평가
여행상품 원가조사	2		
여행샘플상품 구성	5	-	신설자격 필요성 제기되지 않음
여행상품 샘플 투어	5		
여행상품 자원관리	5		
여행상품 출시	5		
여행상품 관리	5		
여행상품 교육훈련	5		
여행상품 STP전략	5		
여행상품 마케팅 믹스	5		
여행상품 교육훈련 지원	2		

4. 관련 교육훈련 개선 의견(직무별 능력단위)

능력단위	국가직무능력표준 수준	교육훈련 개선의견
여행상품 시장조사	5	현행 유지
여행상품 시장조사 지원	2	현행 유지
여행상품 상품성 검토	5	현행 유지
여행상품 원가분석	4	현행 유지
여행상품 원가조사	2	현행 유지
여행샘플상품 구성	5	현행 유지
여행상품 샘플 투어	5	현행 유지
여행상품 자원관리	5	현행 유지
여행상품 출시	5	현행 유지
여행상품 관리	5	현행 유지
여행상품 교육훈련	5	현행 유지
여행상품 STP전략	5	현행 유지
여행상품 마케팅 믹스	5	현행 유지
여행상품 교육훈련 지원	2	현행 유지

I. 여행서비스 산업현장 검증

1 검증 사업체 현황(가나다순)

□ 여행상품개발

번호	사업체명	부서	성명
1	(주)나래항공여행사	영업	권명희
2	(주)노란풍선	중국팀	공상배
3	(주)대원여행사	-	심문영
4	(주)대한여행네트워크	기획부	유용국
5	(주)대홍여행사	-	박정연
6	(주)레드캡투어	유럽미주팀	이영희
7	롯데관광개발(주)	유럽팀	이혜완
8	롯데제이티비	영업기획	김태경
9	(주)루크코리아투어	여행사업부	신재은
10	모두투어네트워크	중국사업팀	김병곤
11	모두투어인터네셔널	경영지원팀	이주연
12	(주)미션투어	-	김덕준
13	비코티에스	-	김윤서
14	서신국제여행사	-	최성훈
15	스페셜씨티엠주식회사	잠보패스	정봉기
16	(주)아이엔지여행그룹	여행사업부	김춘희
17	(주)이주인센티브	-	이보라
18	(주)알와이이투어	-	김화경
19	엠앤서비스(주)투어비스	기획여행사업팀	김태완
20	(주)코앤씨	경영관리팀	김지연
21	(주)투어이천여행사	법인영업	김재열
22	(주)한중상무중심	-	박성화
23	(주)내일투어	-	김연진
24	(주)두손인터내쇼날	-	김용복
25	성위관광	-	김정아
26	세한여행사	-	류승현
27	(주)유에스여행	관리부	김용작
28	유유케이투어	-	홍의영
29	제임스탑투어	수배	이윤신
30	(주)한비여행사	국제관광부	고광성

□ 여행상품상담

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)나래항공여행사	영업	성백돈
2	(주)노란풍선	국내팀	김경애
3	(주)대원여행사	-	한우리
4	(주)대한여행네트워크	패케지팀	조은송
5	(주)대흥여행사	-	최춘매
6	(주)레드캡투어	유럽미주팀	유설희
7	롯데관광개발(주)	웹کم	서성주
8	롯데제이티비	기획	문준
9	(주)루크코리아투어	여행사업부	아오아마리 나
10	모두투어네트워크	콜센터사업부	이지연
11	모두투어인터네셔널	특판팀	한송이
12	주)미션투어	-	이지숙
13	비코티에스	-	이연우
14	서신국제여행사	-	김정은
15	스페셜씨티엠주식회사	참보패스	장익수
16	(주)아이엔지여행그룹		심정아
17	(주)아주인센티브	-	이아름
18	(주)알와이이투어	-	성찬기
19	엠앤서비스(주)투어비스	마케팅지원팀	전혜진
20	(주)코앤씨	의료관광사업팀	박수진
21	(주)투어이천여행사	중국팀	조천유
22	(주)한중상무중심	-	노원화
23	(주)내일투어	-	김영숙
24	(주)두손인터내쇼날	-	김태영
25	성위관광	-	김혜빈
26	세한여행사	-	홍지훈
27	(주)유에스여행	관리부	김광섭
28	유유케이투어	-	신소라
29	제임스투어	국외사업	안희남
30	한비여행사	국제관광부	정경문

□ 국내여행안내

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)나래항공여행사	영업	박소은
2	(주)노란풍선	에어텔팀	임진영
3	(주)대원여행사	-	송솔화
4	(주)대한여행네트워크	인센티브팀	박진석
5	(주)대흥여행사	-	우정용
6	(주)레드캡투어	유럽미주팀	고아영
7	롯데관광개발(주)	인바운드팀	정시후
8	롯데제이티비	영업기획	손지현
9	(주)루크코리아투어	여행사업부	한선희
10	모두투어네트워크	영업마케팅	오충헌
11	모두투어인터네셔널	특판팀	정경아
12	주)미션투어	-	김희태
13	비코티에스	-	백이현
14	서신국제여행사	-	신경희
15	스페셜씨티엠주식회사	인바운드	방실
16	(주)아이엔지여행그룹	법인사업부	양희조
17	(주)이주인센티브	-	심소영
18	(주)알와이이투어	-	최현돈
19	엠앤서비스(주)투어비스	상용여행사업팀	조효천
20	(주)코앤씨	중국인바운드	손영미
21	(주)투어이천여행사	일본팀	이정희
22	(주)한중상무중심	-	임은애
23	(주)내일투어	-	박종대
24	(주)두손인터내쇼날	-	강현주
25	성위관광	-	박청
26	세한여행사	-	유미화
27	(주)유에스여행	수배부	박선아
28	유유케이투어	-	양인성
29	제임스투어	국내	임나영
30	한비여행사	국제관광부	손창우

□ 항공객실서비스

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)나래항공여행사	총무	정병채
2	(주)노란풍선	전략기획팀	문주용
3	(주)대원여행사	-	김수연
4	(주)대한여행네트워크	항공카운터	김소영
5	(주)대흥여행사	-	매가영
6	(주)레드캡투어	유럽미주팀	강영종
7	롯데관광개발(주)	영업지원팀	한승호
8	롯데제이티비	상용항공	박지완
9	(주)루크코리아투어	여행사업부	류진아
10	모두투어네트워크	항공예약	민우기
11	모두투어인터네셔널	경영지원팀	이병주
12	주)미션투어	-	유지혜
13	비코티에스	-	유효련
14	서신국제여행사	-	장우영
15	스페셜씨티엠주식회사	인도팩스	김도연
16	(주)아이엔지여행그룹	항공예약부	이정아
17	(주)아주인센티브	-	권민지
18	(주)알와이이투어	-	고경아
19	엠앤서비스(주)투어비스	상용여행사업팀	최미숙
20	(주)코앤씨	동남아인바운드	최정인
21	(주)투어이천여행사	법인영업	한아름
22	(주)한중상무중심	-	최봉준
23	(주)내일투어	-	임창순
24	(주)두손인터내쇼날	-	김용우
25	성위관광	-	유성곤
26	세한여행사	-	지우석
27	(주)유에스여행	항공예약부	팽유정
28	유유케이투어	-	남민영
29	제임스투어	국내	김지연
30	한비여행사	국제관광부	조성현

□ 해외여행안내

번호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)나래항공여행사	영업	박소은
2	(주)노란풍선	에어텔팀	임진영
3	(주)대원여행사	-	송솔화
4	(주)대한여행네트워크	인센티브팀	박진석
5	(주)대흥여행사	-	우정용
6	(주)레드캡투어	유럽미주팀	고아영
7	롯데관광개발(주)	인마운드팀	정시후
8	롯데제이티비	영업기획	손지현
9	(주)루크코리아투어	여행사업부	한선희
10	모두투어네트워크	영업마케팅	오충현
11	모두투어인터네셔널	특판팀	정경아
12	주)미션투어	-	김희태
13	비코티에스	-	백이현
14	서신국제여행사	-	신경희
15	스페셜씨티엠주식회사	인마운드	방실
16	(주)아이엔지여행그룹	법인사업부	양희조
17	(주)아주인센티브	-	심소영
18	(주)알와이이투어	-	최현돈
19	엠앤서비스(주)투어비스	상용여행사업팀	조효천
20	(주)코앤씨	중국인마운드	손영미
21	(주)투어이천여행사	일본팀	이정희
22	(주)한중상무중심	-	임은애
23	(주)내일투어	-	박종대
24	(주)두손인터내쇼날	-	강현주
25	성위관광	-	박청
26	세한여행사	-	유미화
27	(주)유에스여행	수배부	박선아
28	유유케이투어	-	양인성
29	제임스투어	국내	임나영
30	한비여행사	국제관광부	손창우

2 검증 결과

□ 여행상품개발

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.27	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.20	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.23	적절
	2.3 능력단위	30	4.03	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.17	적절
	3.2 수행준거	30	4.17	적절
	3.3 지식	30	4.13	적절
	3.4 기술	30	4.23	적절
	3.5 태도	30	4.27	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.23	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.17	적절
	5.2 자료·관련서류	30	3.97	적절
	5.3 장비·도구	30	3.97	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.33	적절
	6.2 평가 시 고려사항	30	4.40	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.03	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.07	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.10	적절
	8.2 자격 개선의견	30	4.10	적절

□ 여행상품상담

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.47	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.33	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.13	적절
	2.3 능력단위	30	4.27	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.37	적절
	3.2 수행준거	30	4.23	적절
	3.3 지식	30	4.23	적절
	3.4 기술	30	4.27	적절
	3.5 태도	30	4.23	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.20	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.00	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.27	적절
	5.3 장비·도구	30	4.20	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.23	적절
	6.2 평가 시 고려사항	30	4.20	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.10	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.10	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.13	적절
	8.2 자격 개선의견	30	4.20	적절

□ 국내여행안내

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.13	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	3.83	적절
	2.2 능력단위 정의	30	3.97	적절
	2.3 능력단위	30	3.97	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	3.97	적절
	3.2 수행준거	30	4.13	적절
	3.3 지식	30	4.27	적절
	3.4 기술	30	4.13	적절
	3.5 태도	30	4.03	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	4.03	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	4.10	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.03	적절
	5.3 장비·도구	30	4.13	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	4.10	적절
	6.2 평가 시 고려사항	30	4.03	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.23	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	4.23	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	4.17	적절
	8.2 자격 개선의견	30	3.77	적절

□ 항공객실서비스

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.17	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.00	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.07	적절
	2.3 능력단위	30	4.00	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.07	적절
	3.2 수행준거	30	4.03	적절
	3.3 지식	30	4.07	적절
	3.4 기술	30	4.03	적절
	3.5 태도	30	3.93	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	3.97	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	3.86	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.10	적절
	5.3 장비·도구	30	4.07	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	3.97	적절
	6.2 평가 시 고려사항	30	4.17	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.03	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	3.97	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	3.93	적절
	8.2 자격 개선의견	30	3.97	적절

□ 해외여행안내

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 결 과
1. 직무구조	1.1 능력단위 구성	30	4.17	적절
2. 직무 및 능력단위	2.1 직무정의	30	4.00	적절
	2.2 능력단위 정의	30	4.07	적절
	2.3 능력단위	30	4.00	적절
3. 능력단위요소	3.1 능력단위요소	30	4.07	적절
	3.2 수행준거	30	4.03	적절
	3.3 지식	30	4.07	적절
	3.4 기술	30	4.03	적절
	3.5 태도	30	3.93	적절
4. 직업기초능력	4.1 직업기초능력	30	3.97	적절
5. 적용범위 및 작업 상황	5.1 고려사항	30	3.86	적절
	5.2 자료·관련서류	30	4.10	적절
	5.3 장비·도구	30	4.07	적절
6. 평가지침	6.1 평가방법	30	3.97	적절
	6.2 평가 시 고려사항	30	4.17	적절
7. 능력단위 및 능력 단위요소 수준 평정	7.1 능력단위 수준 평정	30	4.03	적절
	7.2 능력단위요소 수준 평정	30	3.97	적절
8. 관련자격 개선 의견	8.1 자격과 표준 비교안	30	3.93	적절
	8.2 자격 개선의견	30	3.97	적절

II. 여행서비스 표준 개발 참여 전문가 명단

1 국가직무능력표준 참여전문가 현황

□ 여행상품개발

구분	소속	직위	성명	연락처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	(주)내일투어	전무	김희순	
		(주)중국해화국제여행사	대표이사	이광호	
		(주)한진관광	부장	김영일	
		대흥여행사	대표이사	매복생	
		코리아드림투어(주)	감사	이진	
		(주)몽치이벤트투어	대표이사	김영훈	
		(주)미션투어	대표이사	최명선	
	교육 훈련	한신대학교	교수	최정규	
		한남대학교	교수	원유석	
		인하공업전문대학	교수	고석면	
	자격	(주)두손인터내셔널	대표이사	최진석	
	개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운	
		한국여행업협회	실장	김병삼	
한국여행업협회		사원	박성준		
시애틀컨설팅 주식회사		대표	조세형		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김태복		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김민주		
시애틀컨설팅 주식회사		책임컨설턴트	박진명		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	김인수		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	최민용		

※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문가, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀

※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 여행상품상담

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	(주)나래항공여행사	대표이사	정동채	
		(주)대한여행네트워크	대표이사	배상운	
		스페셜씨티엠(주)	대표이사	김수현	
		루크코리아투어	상무	주종진	
		유유케이투어	대표이사	이의영	
		코앤씨	대표이사	김용진	
		(주)대원여행사	대표이사	박기성	
	교육 훈련	동서울대학	교수	홍규선	
		한림국제대학원	교수	권유홍	
		경희대학교	교수	변정우	
	자격	세계여행정보	대표이사	한익환	
	개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운	
		한국여행업협회	실장	김병삼	
한국여행업협회		사원	박성준		
시애틀컨설팅 주식회사		대표	조세형		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김태복		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김민주		
시애틀컨설팅 주식회사		책임컨설턴트	박진명		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	김인수		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	최민용		

- ※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 국내여행안내

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	제임스투어	이사	강우본	
		(주)레드캡투어	부장	김용동	
		성위관광	대표이사	유기룡	
		한중상무중심	대표이사	추신강	
		(주)센타투어	대표이사	박훈상	
		(합)홍익관광여행사	대표이사	임영자	
		아주인센티브	대표이사	이현애	
		(주)대구테마여행사	사장	박재영	
		롯데관광개발(주)	대표이사	황명선	
	교육 훈련	재능대학	교수	안택균	
		순천향대학교	교수	이영관	
		대구과학대학교	교수	김형섭	
	자격	(주)모두투어네트워크	사장	한옥민	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운		
	한국여행업협회	실장	김병삼		
	한국여행업협회	사원	박성준		
	시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주		
	시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용		

- ※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 항공객실서비스

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	에미레이트항공	한국지사장	이상진	
		(주)아이엔지여행그룹	대표이사	이장한	
		한비여행사	사장	정재후	
		세방여행	사업본부장	김국성	
		(주)텍스코	대표이사	한상돌	
		유에스여행	대표이사	황두연	
		아이비 아카데미	강사	홍은지	
		모두투어인터내셔널	대표이사	장유재	
	아이비 승무원 학원	본부장	임항아		
	교육 훈련	한국관광대학교	교수	김병현	
		세종대학교	교수	김종원	
		대일관광고등학교	교사	김우선	
		인하공업전문대학	교수	홍영식	
	자격	에어부산	매니저	변성우	
	개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운	
한국여행업협회		실장	김병삼		
한국여행업협회		사원	박성준		
시애틀컨설팅 주식회사		대표	조세형		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김태복		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김민주		
시애틀컨설팅 주식회사		책임컨설턴트	박진명		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	김인수		
시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용			

- ※ **WG(Working Group)** : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ **WG(Working Group)심의위원회** : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 해외여행안내

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	제임스투어	이사	강우본	
		(주)레드캡투어	부장	김용동	
		성위관광	대표이사	유기룡	
		한중상무중심	대표이사	추신강	
		(주)센타투어	대표이사	박훈상	
		(합)홍익관광여행사	대표이사	임영자	
		아주인센티브	대표이사	이현애	
		(주)대구테마여행사	사장	박재영	
		롯데관광개발(주)	대표이사	황명선	
	교육 훈련	재능대학	교수	안택균	
		순천향대학교	교수	이영관	
		대구과학대학교	교수	김형섭	
	자격	(주)모두투어네트워크	사장	한옥민	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운		
	한국여행업협회	실장	김병삼		
	국여행업협회	사원	박성준		
	시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주		
	시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용		

- ※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

2 활용패키지 개발 참여전문가 현황

□ 여행상품개발

구분	소속	직위	성명	연락처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	(주)내일투어	전무	김희순	
		(주)중국해화국제여행사	대표이사	이광호	
		(주)한진관광	부장	김영일	
		대흥여행사	대표이사	매복생	
		코리아드림투어(주)	감사	이진	
		(주)몽치이벤트투어	대표이사	김영훈	
		(주)미션투어	대표이사	최명선	
	교육 훈련	한신대학교	교수	최정규	
		한남대학교	교수	원유석	
		인하공업전문대학	교수	고석면	
	자격	(주)두손인터내셔널	대표이사	최진석	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운		
	한국여행업협회	실장	김병삼		
	한국여행업협회	사원	박성준		
	시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주		
	시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용		

※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀

※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 여행상품상담

구분	소속	직위	성명	연락처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로알관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	(주)나래항공여행사	대표이사	정동채	
		(주)대한여행네트워크	대표이사	배상운	
		스페셜씨티엠(주)	대표이사	김수현	
		루크코리아투어	상무	주종진	
		유유케이투어	대표이사	이의영	
		코앤씨	대표이사	김용진	
		(주)대원여행사	대표이사	박기성	
	교육 훈련	동서울대학	교수	홍규선	
		한림국제대학원	교수	권유홍	
		경희대학교	교수	변정우	
	자격	세계여행정보	대표이사	한익환	
	개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운	
		한국여행업협회	실장	김병삼	
한국여행업협회		사원	박성준		
시애틀컨설팅 주식회사		대표	조세형		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김태복		
시애틀컨설팅 주식회사		수석컨설턴트	김민주		
시애틀컨설팅 주식회사		책임컨설턴트	박진명		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	김인수		
시애틀컨설팅 주식회사		컨설턴트	최민용		

- ※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 국내여행안내

구분	소속	직위	성명	연락처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	제임스투어	이사	강우본	
		(주)레드캡투어	부장	김용동	
		성위관광	대표이사	유기룡	
		한중상무중심	대표이사	추신강	
		(주)센타투어	대표이사	박훈상	
		(합)홍익관광여행사	대표이사	임영자	
		아주인센티브	대표이사	이현애	
		(주)대구테마여행사	사장	박재영	
		롯데관광개발(주)	대표이사	황명선	
	교육 훈련	재능대학	교수	안택균	
		순천향대학교	교수	이영관	
		대구과학대학교	교수	김형섭	
	자격	(주)모두투어네트워크	사장	한옥민	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운		
	한국여행업협회	실장	김병삼		
	한국여행업협회	사원	박성준		
	시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주		
	시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용		

- ※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 항공객실서비스

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	에미레이트항공	한국지사장	이상진	
		(주)아이엔지여행그룹	대표이사	이장한	
		한비여행사	사장	정재후	
		세방여행	사업본부장	김국성	
		(주)텍스코	대표이사	한상돌	
		유에스여행	대표이사	황두연	
		아이비 아카데미	강사	홍은지	
		모두투어인터내셔널	대표이사	장유재	
		아이비 승무원 학원	본부장	임항아	
	교육 훈련	한국관광대학교	교수	김병현	
		세종대학교	교수	김종원	
		대일관광고등학교	교사	김우선	
		인하공업전문대학	교수	홍영식	
	자격	에어부산	매니저	변성우	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운		
	한국여행업협회	실장	김병삼		
	한국여행업협회	사원	박성준		
	시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주		
	시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용		

※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀

※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

□ 해외여행안내

구 분	소 속	직 위	성 명	연 락 처	
WG심의위원	메이필드호텔	사장	장도현		
	로얄관광호텔	총지배인	김동주		
	(주)DSC	대표	이명희		
	베니키아송도브릿지	총지배인	이현구		
	화방관광	이사	이형근		
	한림성심대	부총장	조영택		
	강릉폴리텍대학	교수	김선일		
	남서울대학교	교수	임상현		
	한국직업능력개발원	연구위원	김수원		
정부부처	문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택		
개발진	산업계	제임스투어	이사	강우본	
		(주)레드캡투어	부장	김용동	
		성위관광	대표이사	유기룡	
		한중상무중심	대표이사	추신강	
		(주)센타투어	대표이사	박훈상	
		(합)홍익관광여행사	대표이사	임영자	
		아주인센티브	대표이사	이현애	
		(주)대구테마여행사	사장	박재영	
		롯데관광개발(주)	대표이사	황명선	
	교육 훈련	재능대학	교수	안택균	
		순천향대학교	교수	이영관	
		대구과학대학교	교수	김형섭	
	자격	(주)모두투어네트워크	사장	한옥민	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	국장	홍사운		
	한국여행업협회	실장	김병삼		
	한국여행업협회	사원	박성준		
	시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복		
	시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주		
	시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수		
	시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용		

- ※ WG(Working Group) : 협업형 개발체계를 구축하여 모든 직종을 대상으로 NCS를 개발하기 위하여 관련 전문기관, 부처별 추천 전문가, 교육훈련전문가, 자격전문가로 구성된 국가직무능력표준 분야별 개발 인력풀
- ※ WG(Working Group)심의위원회 : WG인력풀 중 산업현장, 교육훈련, 자격전문가로 구성되며, NCS개발과 관련한 주요 결정 심의, 표준안 사전심의 등 개발과정 전반에 걸친 질 관리를 담당하는 위원회

NCS 보완 참여 전문가 명단

□ 세분류명 : 여행상품개발

구 분	소 속	직 위	성 명	
개발진	산업계	대한여행네트워크	대표	배상운
		스페셜씨티엠	대표	김수현
		트래블마케팅서비스	대표	김용동
		내일투어	전무	김희순
		코앤씨	대표	김용진
		한중상무중심	대표	추신장
	교육훈련	인하공업전문대학	교수	고석면
		인천재능대학교	교수	안택균
		연성대학교	교수	임항아
	자격	한국관광대학교	교수	김병현
퍼실리테이터	시애틀컨설팅(주)	선임연구원	김강포	
개발용역 수행기관	한국여행업협회	실장	김병삼	
	한국여행업협회	대리	박성준	
	시애틀컨설팅(주)	연구원	서정하	
	시애틀컨설팅(주)	연구원	김인수	
한국산업인력공단	능력평가이사	이 사	김 시 태	
	NCS및신직업자격안정화추진단	단 장	양 기 훈	
		부 단 장	장 덕 호	
		팀 장	강 석 주	
		차 장	권 동 호	
		차 장	유 지 용	
		선임연구원	김 승 수	
		전문위원	조 우 형	
		전문위원	우 미 혜	
		대 리	김 은 지	
		대 리	박 준 범	
		전문위원	황 수 영	
		직 원	이 현 욱	
		직 원	김 재 은	
직 원	김 준 현			

1 평생경력개발 경로

1 개발목적

- 산업현장의 근로자를 경력개발, 채용·승진 등 인사관리를 위하여 국가직무능력표준에 따라 경력개발경로 콘텐츠* 개발

* 국가직무능력표준 개발시 평생경력개발경로 모형, 직무기술서, 채용·배치·승진 체크리스트, 자가진단 도구 개발

2 활용대상

활용콘텐츠 개발	활용대상
평생경력개발경로 모형	사업체, 근로자
직무기술서	사업체
채용·배치·승진 체크리스트	사업체
자가진단도구	근로자

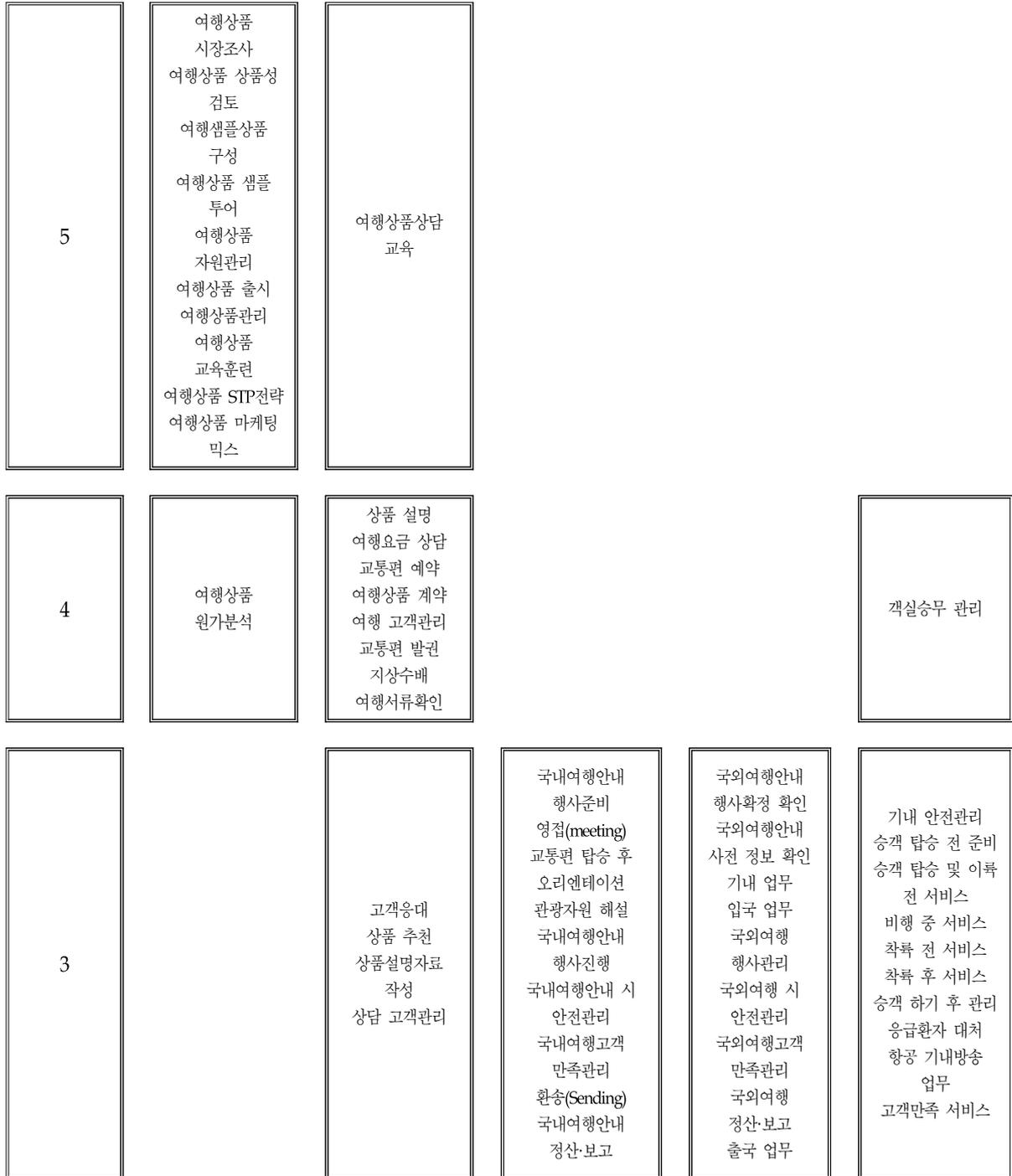
3 활용방법

- 평생경력개발 콘텐츠의 내용과 사업체의 경력개발경로, 직무기술서 등을 비교·분석
- 평생경력개발 콘텐츠를 그대로 활용하거나 변형하여 활용
 - 콘텐츠의 내용이 사업체의 경력개발경로 등이 유사한 경우에는 개발된 콘텐츠를 그대로 활용
 - 콘텐츠의 내용이 사업체와 일부 상이한 경우에는 사업체의 특성에 맞게 콘텐츠의 내용을 변경하여 활용

4 기대효과

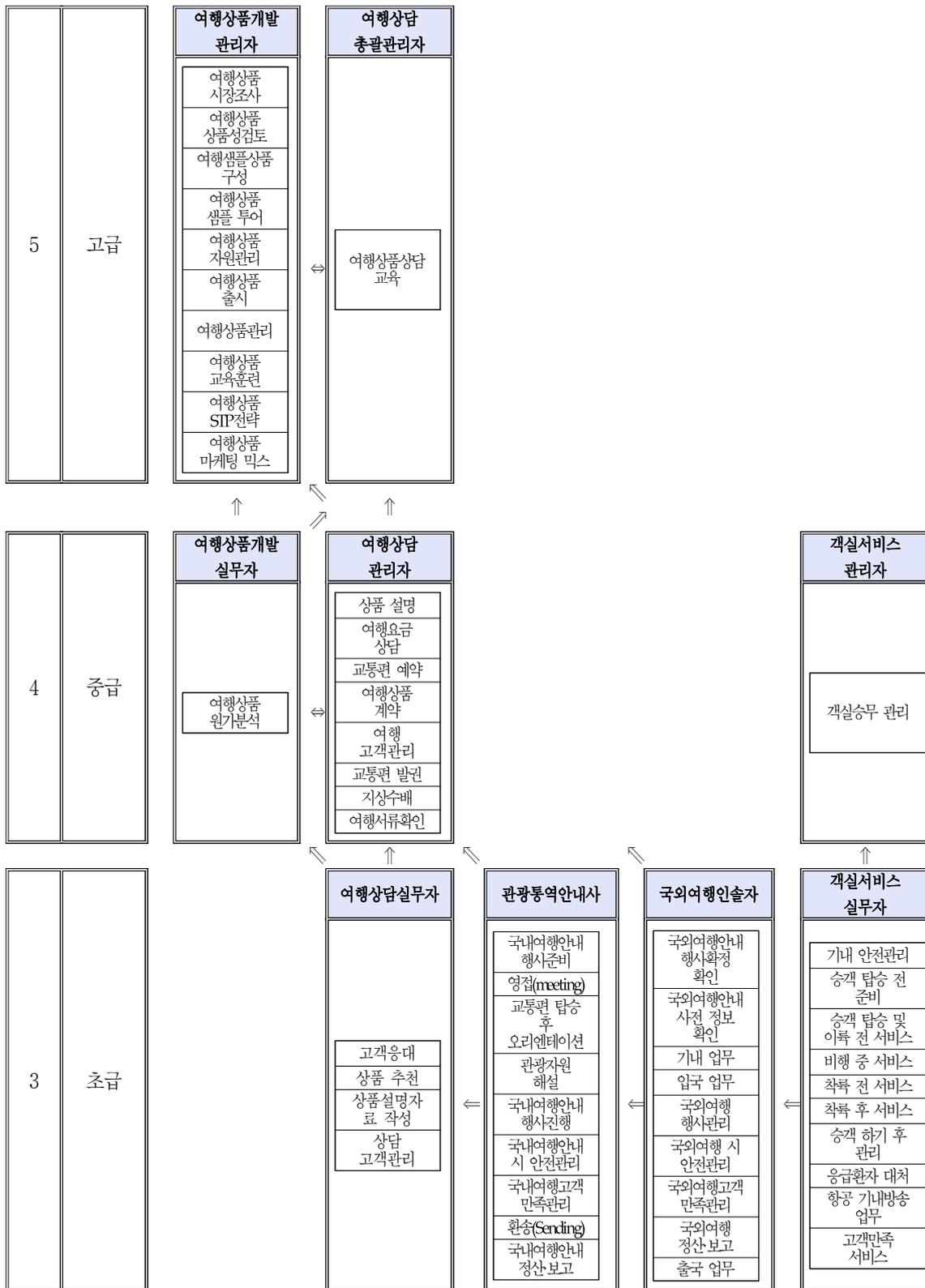


1-1. 능력단위 구조도



2	여행상품 시장조사 지원 여행상품 원가조사 여행상품 교육훈련 지원	여행상품상담 교육 지원 교통편 조회 여행서류확인 지원	국내여행안내 행사지시서 확인 영접(meeting) 지원 환송(Sending) 지원	해외여행안내 행사정보 파악 해외여행안내 사전 정보 지원 출국장 업무	기내음료 서비스 항공서비스 업무 기본 항공서비스 매너
직능수준 직능유형	여행상품개발	여행상품상담	국내여행안내	해외여행안내	항공객실서비스

1-2. 평생경력개발 체계도



2	
---	--

여행상품 시장조사 지원
여행상품 원가조사
여행상품 교육훈련 지원

여행상품상 담 교육 지원
교통편 조회
여행서류화 인 지원

국내여행안 내 행사지시서 확인
영접(meetin g) 지원
환송(Sendin g) 지원

국외여행안 내 행사정보 과약
국외여행안 내 사전 정보 지원
출국장 업무

기내음료 서비스
항공서비스 업무 기본
항공서비스 매너

직능수준
직능유형

여행상품개발

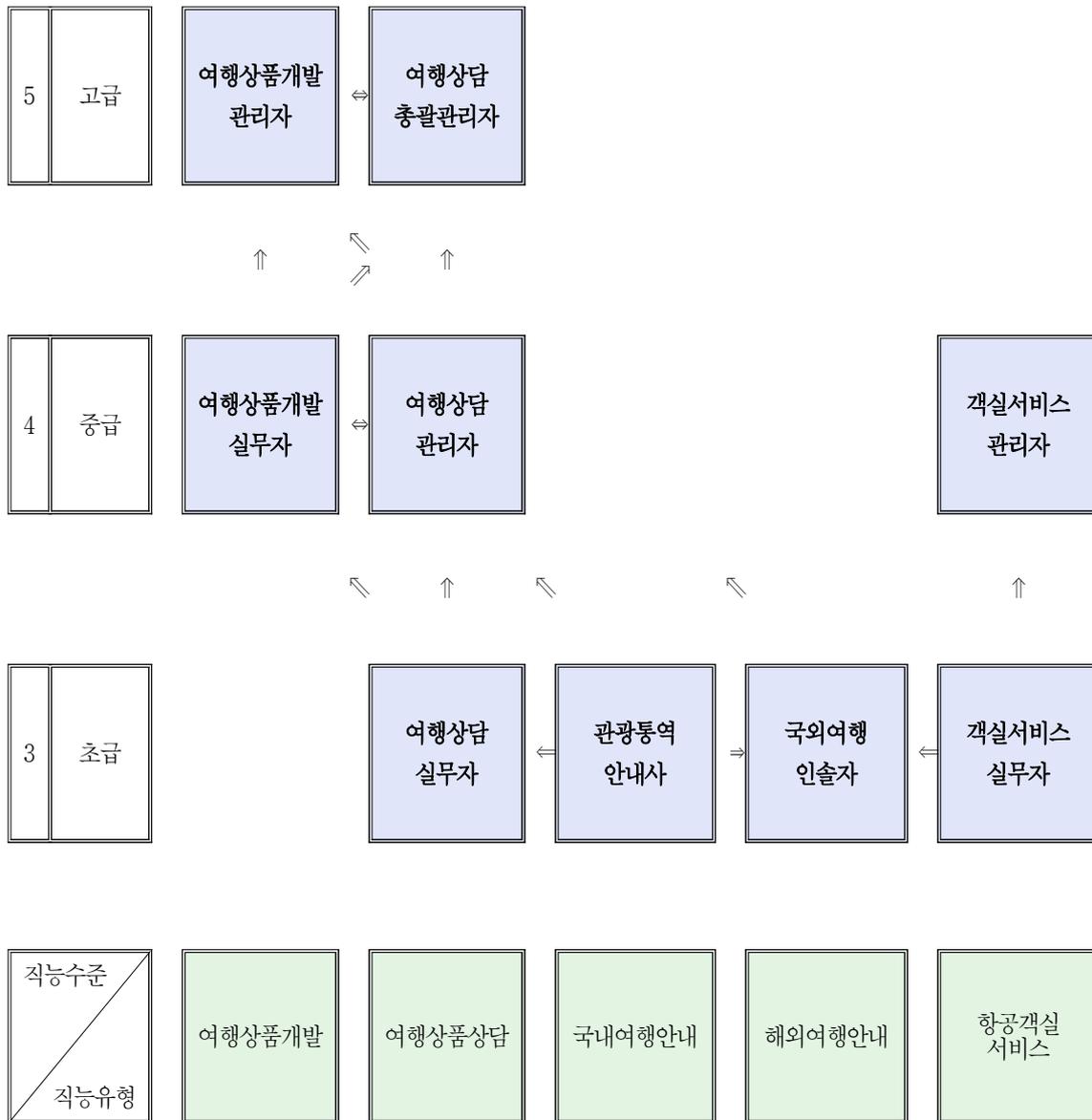
여행상품상담

국내여행안내

해외여행안내

항공객실서비스

1-3. 평생경력개발경로



2 직무기술서

2.1. 직무기술서 개요

○ 개념 : 직무기술서는 해당 직무의 목적과 업무의 범위, 주요 책임, 요구받는 역할, 직무 수행 요건 등 직위에 관한 정보를 제시한 문서를 의미

○ 구성요소

- 직무, 능력단위분류번호, 능력단위, 직무목적, 직무 책임 및 역할, 직무수행요건으로 구성
- 추가 정보 제공을 위해 개발 날짜, 개발 기관을 추가 제시

구 성 요 소	세 부 내 용
능력단위분류번호	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 직무 구조 관리를 위한 직무 고유의 코드번호
능력단위	<ul style="list-style-type: none"> • 수행하고자 하는 능력단위의 명칭
직무목적	<ul style="list-style-type: none"> • 직무를 수행함으로써 이루고자 하는 직무의 목적
개발날짜	<ul style="list-style-type: none"> • 개발된 년, 월, 일
개발기관	<ul style="list-style-type: none"> • 직무기술서를 개발한 기관
직무 책임 및 역할	<ul style="list-style-type: none"> • 직무에 대한 책임 및 역할 영역 분류 및 상세 내용
직무수행요건	<ul style="list-style-type: none"> • 직무를 수행하기 위하여 개인이 일반적으로 갖추어야 할 사항 <ul style="list-style-type: none"> - 학력, 자격증, 지식 및 스킬, 사전 직무경험, 직무숙련기간 등

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010101_16v2
		능 력 단 위	여행상품 시장조사
직무 목적	여행상품 시장조사란 시장 환경, 수요자 조사, 경쟁상품, 글로벌 환경을 분석하는 능력이다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
시장환경 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향을 파악할 수 있다. ○ 국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다. ○ 국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장 환경을 조사할 수 있다. ○ 국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품을 분석할 수 있다. ○ 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.
수요자 조사 · 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다. ○ 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. ○ 국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.
경쟁상품 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. ○ 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. ○ 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.
글로벌 환경 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국외 현지 관광청을 통하여 나라별 관광 변화 추이를 파악할 수 있다. ○ 국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 글로벌 시장 환경을 파악할 수 있다. ○ 시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시장 환경 ○ 관광 요소인 교통수단 ○ 신규 개발 중인 관광 상품 지식 ○ 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 ○ 국제관광기구 ○ 여행상품의 구성요소 ○ 해외 글로벌 여행사의 동향 ○ 여행관련 공공기관 정책동향 ○ 통계 프로그램 운영기술 ○ 통계결과 분석능력

	<ul style="list-style-type: none"> ○ GDS(CRS) 활용기술 ○ 여행상품의 원가분석능력 ○ 보고서작성능력 ○ 관광 관련 법·제도 ○ 출입국 통계자료 ○ 관광 수요시장 ○ DB자료에 대한 지식 ○ 수요시장의 소비트렌드 정보 ○ 소비자의 여행패턴 ○ 통계자료 출처에 대한 지식 ○ 기존 여행상품에 대한 특성 ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 컴퓨터 운용능력 ○ DB활용을 위한 검색능력 ○ 광고에 대한 지식 ○ 경쟁상품 가격비교 ○ 경쟁상품 콘텐츠 내용 ○ 여행상품의 지역 구분 ○ 여행상품 판매처 ○ 여행상품의 구성요소 ○ 국내외 주요 여행사 파악 ○ 콘텐츠 구분 방법 ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 경쟁상품 분석능력 ○ 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력 ○ 정보 검색능력 ○ 관광기구를 활용한 관광시장 추세 ○ 글로벌 관광시장 환경 ○ 관광정보를 활용한 시장 환경 ○ 해외선진 국가의 여행 패턴 분석 ○ 현지의 관광 관련 주요 기관의 정책 ○ 해외 여행 트렌드 ○ 해외 주요 여행사 ○ 해외 주요 여행상품 판매처 ○ 항공사 운항 정보 ○ 분석·통계 프로그램 운영 기술 ○ 보고서 작성능력 ○ 외국어 구사능력 ○ GDS(CRS) 예약능력 ○ 정보시스템 분석능력
사전직무경험	· 여행상품 원가분석
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010102_13v1
		능 력 단 위	여행상품 상품성 검토
직무 목적	여행상품 상품성 검토를 위해 수익성, 모객능력, 지속성을 분석할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
수익성 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> · 시장조사자료에 따라 수익극대화를 위해 상품 운영 포트폴리오를 작성한다. · 국내외 관광관련 기관의 정책 자료를 통해 현지 인센티브 지원제도를 활용한다. · 원가명세서를 통해서 절감요소를 파악한다.
모객능력 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> · 수익성 분석결과에 따라 유사상품 판매 동향을 파악하여 수요를 예측한다. · 판매채널에 대한 분석결과에 따라 타깃층을 구성한다. · 상품 타깃의 특성에 따라 수요의 크기를 추정한다.
지속성 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> · 현지 기후와 인프라를 분석하여 상품의 시존성을 파악한다. · 항공 운항 정책을 파악하여 상품의 지속 가능여부를 판단한다. · 상품 콘텐츠의 유형에 따라 상품의 지속 가능여부를 판단한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 관광경영 분석 · Revenue Management · 국내외 기관 지원 제도 · 원가관리 · 여행상품과 원가 구성요소 · 판매·마케팅 전략 · 판매동향에 분석·수요 예측 · STP 마케팅 전략 · 관광수요 시장의 추정 분석 · 시장 타깃의 특성 · 여행상품 판매 채널 · 상품별 수요층 · 연령대별 수요 특성에 관한 지식

	<ul style="list-style-type: none"> · 자연환경·인프라 구축 현황 · 상품 판매 시 시즌성과의 연계성 · 항공운송 정책 · 관광 상품 아이템의 유행성 여부 · 수요 계층의 트렌드 경향 · 교통정보에 대한 지식 · 현지 숙박시설에 대한 지식 · 각국의 여행 정책에 대한 지식 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 보고서 작성능력 · 수익예측능력 · 회계관리능력 · 판매채널별 분석능력 · 엑셀이나 DB 프로그램 활용능력 · 가격대별 수요자 분석능력 · GDS(CRS)활용능력 · 트렌드 분석능력
사전직무경험	· 여행상품 원가분석
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010103_16v2
		능 력 단 위	여행상품 원가분석
직무 목적	여행상품 원가분석을 위해 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 분석할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
교통요소 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> · 교통수단의 일정과 조건에 따라 다양한 가격을 산정한다. · 교통편의 사전구매여부에 따라 유리한 가격으로 조정한다. · 교통수단에 따라 다양한 가격대를 산정한다. · 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경한다.
숙박요소 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> · 사전구매·계약 여부에 따라 유리한 가격으로 조정한다. · 호텔 등급·객실 유형에 따라 원가를 산정한다. · 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경한다.
관광자원요소 분석하기	<ul style="list-style-type: none"> · 국내외 관광관련기관의 정책에 따라 가격을 낮추기 위해 지원금을 활용한다. · 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 산정한다. · 현지 식당의 종류, 메뉴에 따라 적절한 원가를 산정한다. · 현지의 관광 구성요소에 따라 원가계산에 반영하여 원가를 산정한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 · 교통편 구매가격에 관한 지식 · 항공예약프로그램 운영에 대한 지식 · 교통수단별 요금에 대한 지식 · 환율변화에 따른 상품구성에 대한 원가 · 항공사 운항 현황·가격 정 · 지역별 주요 교통편에 대한 지식 · 숙박시설 종류 · 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 · 호텔 숙박 수요·공급 · 정부·공공기관의 지원정책과 제도 · 관광자원·관광지의 원가구성

	<ul style="list-style-type: none"> · 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 · 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 · 현지 주요 관광 자원 · 현지 선택 관광 항목 · 관광지 입장료에 대한 정보 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 보고서 작성능력 · 항공사 스케줄·예약 관리능력 · 원가 산출능력 · 협상에 의한 가격조정능력 · 수요예측능력 · 외국어 구사능력 · 의사소통능력 · 일정 내 이동경로 구축능력 · 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력 · 언어별 가이드 배정능력
사전직무경험	-
직무숙련기간	· 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010104_16v2
		능 력 단 위	여행샘플상품 구성
직무 목적	여행샘플상품 구성을 위해 가격별 샘플상품, 시즌별 샘플상품, 대상별 샘플상품을 구성할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
가격별 샘플상품 구성하기	<ul style="list-style-type: none"> · 원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 샘플상품을 구성한다. · 최소출발인원에 따라 가격별 샘플상품을 구성한다. · 선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 샘플상품을 구성한다.
시즌별 샘플상품 구성하기	<ul style="list-style-type: none"> · 여행자의 선호시기를 고려하여 상품을 구성한다. · 여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 상품을 구성한다. · 국내의 수요공급 환경을 고려하여 상품을 구성한다.
대상별 샘플상품 구성하기	<ul style="list-style-type: none"> · 여행자의 연령에 따라 상품을 구성한다. · 여행의 유형에 따라 상품을 구성한다. · 여행자의 목적에 따라 상품을 구성한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 교통수단별 유형·등급 · 교통수단의 제반 조건 · 숙박시설의 입지 조건 · 현지 식당의 메뉴·가격에 대한 지식 · 인원수에 따른 가격 책정 · 선택 관광의 포함여부에 따른 가격 설정 · 현지의 원가 구성요소 · 항공요금에 대한 지식 · 상품의 필수여행 항목 · 사용호텔·요금 · 여행자의 선호시즌별 상품구성 · 여행지의 시즌에 따른 상품구성 · 국내의 교통 환경·숙박

	<ul style="list-style-type: none"> · 수요계층별 선호상품 · 소비자들의 소비 행동 · 여행상품 구성 시 연령별 특성 · 여행자들의 여행목적에 따른 상품 구성 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 의사소통능력 · 보고서 작성능력 · 원가분석에 따른 최소 출발인원 산정능력 · 소비자 구매 유형에 따른 상품 선정능력 · 대중성·독창성 있는 상품구성 · 동일 조건의 상품 비교 분석능력 · 여행자의 선호시기 파악능력 · 여행지의 최적 관광시기 파악능력 · 국내외 수요공급 환경 파악능력
사전직무경험	· 여행상품 원가분석
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010105_16v2
		능 력 단 위	여행상품 샘플투어
직무 목적	여행상품 샘플 투어를 위해 서베이 투어, 모니터링 투어, 팸 투어를 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
서베이 투어하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행경로를 확인하여 상품구성이 적정한지 확인한다. 원가분석 자료를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단한다. 관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단한다.
모니터링 투어하기	<ul style="list-style-type: none"> 선정된 샘플상품에 따라 모니터링 대상자를 선정한다. 모니터링을 통해 상품의 구성·가격 체크리스트를 작성한다. 보고서 분석을 통해 상품구성이 적정한지 판단한다.
팸 투어하기	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발상품의 홍보효과를 높인다. 여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진한다. 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품판매를 촉진한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 상품구성의 적정성 · 여행상품 동선 · 원가구성표에 의한 체크리스트 · 관광 상품의 구성 시 컨텐츠 내용 · 체크 리스트의 주요 항목내용 · 모니터링 대상자 선정기준·절차 · 상품구성 · 공공기관의 협력과 현지답사 시 개발 상품의 효율성 여부 · 팸 투어 대상자 선정기준·절차 · 여행실무자 대상 설문조사·만족도 · 언론매체 대상 설문조사·만족도 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 의사소통능력 · 평가보고서 작성 능력
사전직무경험	· 여행상품 원가분석
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010107_16v2
		능 력 단 위	여행상품 자원관리
직무 목적	여행상품 자원관리를 위해 인적자원을 구성하고, 예산을 편성하여, 물적 자원과 네트워크를 구축할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
인적자원 구성하기	<ul style="list-style-type: none"> TF(Task Force)팀 구성을 위해 필요한 인력을 산정한다. 산정된 필요인력에 따라 TF팀을 구성한다. 구성된 팀원의 역량에 따라 업무를 분장한다.
예산 편성하기	<ul style="list-style-type: none"> 산출된 샘플상품 시연비용에 따라 필요 예산을 확보한다. 산출된 광고·홍보비용에 따라 필요 예산을 확보한다. 구성된 TF팀 운용비용에 따라 필요 예산을 확보한다.
물적자원 구축하기	<ul style="list-style-type: none"> 개발된 상품을 판매하기 위한 시스템을 구축하고 활용한다. 업무수행에 필요한 공간·비품·컴퓨터를 확보한다. 상품구성·마케팅을 위한 콘텐츠를 구입한다.
위기대응 네트워크 구축하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행지에서 발생할 수 있는 위기상황에 대처하기 위해 위기대응 매뉴얼을 작성한다. 재외 공관, 해외 안전 정보 시스템을 통해서 위기상황에 대처한다. 현지 관광 협회, 관광기관, 컨벤션뷰로(Convention bureau) 네트워크를 통하여 위기상황에 대처한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 팀 구성 목적·필요성 · 팀 구성 시 필요 인력 수·운영기간 · 필요 능력, 인력 배치, 업무분장 · 예산 확보·편성 · 효과적인 광고·홍보비용 책정 · 인력활용·비용 · 상품 판매시스템 · 공간 확보 · 하드웨어의 구입·비용

	<ul style="list-style-type: none"> · 상품판매촉진을 위한 콘텐츠 활용·비용 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 의사소통능력 · 보고서 작성능력 · 문제해결능력 · 스케줄 관리능력
사전직무경험	· 여행상품 원가분석
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010108_13v1
		능 력 단 위	여행상품 출시
직무 목적	여행상품 출시를 위해 판매가격을 확정하고, 상품 출시, 상품정보를 구축할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
판매가격 확정하기	<ul style="list-style-type: none"> · 원가분석·샘플상품 시연 결과에 따라 판매가격을 결정한다. · 국내외 관련기관의 관광진흥지원금을 고려하여 판매가격에 반영한다. · 성수기·비성수기 같은 시장 상황에 따라 판매가격을 조정한다.
상품 출시하기	<ul style="list-style-type: none"> · 가격이 확정된 신상품을 ERP(전사적 자원관리)에 등록한다. · 가격이 확정된 신상품을 홈페이지에 등록한다. · 가격이 확정된 신상품을 판매채널에 등록한다.
상품정보 구축하기	<ul style="list-style-type: none"> · 현지의 협력업체, 관광청으로부터 수집된 여행정보를 분류한다. · 분류된 여행정보를 활용목적에 따라 판매상품 정보에 반영한다. · 현지의 실시간 정보를 판매상품 정보에 반영한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 원가분석·원가관리 · 원가개념에 의한 판매가격의 확정 · 시즌별 판매 가격 · 관광진흥지원금에 대한 지식 · 회사 자체의 시스템을 활용한 방법 · 온라인상품출시에 대한 특성·매체활용 · 오프라인을 활용한 상품출시·활용방법 · 여행정보 수집의 목적·필요성 · 여행지역에 대한 기후, 제반 준비상황 · 사전조사 목적의 필요성 · 상품정보 제공의 필요성 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 의사소통능력

	<ul style="list-style-type: none"> · 보고서 작성능력 · 신속한 업무처리능력 · 협상에 의한 가격조정능력 · 상담능력 · ERP 사용능력 · 관련기관과의 협상능력
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> · 여행상품 원가분석
직무숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> · 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010109_13v1
		능 력 단 위	여행상품 관리
직무 목적	여행상품 관리를 위해 상품인증을 관리하고, 상품 매뉴얼 작성, 계약 관리 업무를 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
상품인증 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> · 브랜드화 된 상품의 상표를 선행상표 존재여부 확인 후, 특허청에 등록한다. · 신상품을 우수여행 상품 인증 공고에 따라 신청하여 인증 받는다. · 사내 규정에 의해 상품 등급을 선정하고, 상품운영 매뉴얼을 작성한다.
상품 매뉴얼 작성하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품 기획자의 의도를 반영하여 판매 매뉴얼을 작성한다. · 대리점 판매를 위하여 대리점 상담매뉴얼을 작성한다. · 상품기획 의도에 의하여 온라인마켓 상품 매뉴얼을 작성한다.
계약 관리하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품에서 이용하는 숙박시설의 확보를 위하여 계약을 체결한다. · 일정표에 의거하여 이용하는 교통수단을 계약한다. · 대리점 판매를 위하여 제휴 대리점과 판매계약한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 브랜딩 · 상표 등록에 대한 절차·방법 · 상표법, 제반 관련 법규·제도 · 우수여행상품의 인증 목적·인증절차 · 관광 상품의 품질보증 절차 · 관광 상품 판매 매뉴얼 작성 · 대리점 판매 상담 매뉴얼 작성의 목적·특징 · 온라인마켓 상품 매뉴얼 작성 · 온라인마켓의 종류 · 계약서에 대한 이해와 관리 · 계약서의 법적 효력과 절차·방법 · 호텔의 블록(block)·계약 · 일정에 의한 교통편 수배·계약

	<ul style="list-style-type: none"> · 대리점 판매에 따른 계약 · 관광요소별 계약·관리 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 의사소통능력 · 보고서 작성 능력 · 스케줄 관리능력 · 문제해결능력 · 관광요소별 계약 시 조건에 대한 협상능력 · 관광요소별 계약관련 문제해결능력
사전직무경험	· 여행상품 원가분석
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010110_13v1
		능 력 단 위	여행상품 교육훈련
직무 목적	여행상품 교육훈련을 위해 교육훈련 계획을 수립하고, 교육 자료를 구축하여, 교육훈련을 실시·평가할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
교육훈련 계획 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획을 수립한다. · 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육 훈련 계획을 수립한다. · 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육 훈련 계획을 수립한다.
교육자료 구축하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료를 작성한다. · 상품 매뉴얼로 상담직원의 교육 자료를 작성한다. · 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료를 작성한다.
교육훈련 실시·평가하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자를 선정한다. · 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육을 실시한다. · 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육을 실시한다. · 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가를 실시한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· CRS/GDS과정 (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성 · 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립 · 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 · 교육 자료의 내용·특징 · 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 · 교육훈련 시 교육내용 · 교육 자료의 활용 · 교육훈련 대상자의 선정 · 교육장소의 선정·교육내용 · 교육훈련 과정·교육훈련내용 · 교육 종료에 대한 평가계획·결과

	<ul style="list-style-type: none"> · 분석·통계 프로그램 운영기술 · 문서작성능력 · 의사소통능력 · 문제해결능력 · 스케줄관리능력 · 교육훈련계획능력 · 보고서 작성능력
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> · 여행상품 원가분석
직무숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> · 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010111_16v1
		능 력 단 위	여행상품 시장조사 지원
직무 목적	여행상품 시장조사 지원을 위해 시장환경 분석을 지원하고 수요자 조사, 경쟁상품 자료수집을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
시장환경분석 지원하기	<ul style="list-style-type: none"> · 국내의 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향 파악을 지원한다. · 국내의 교통 스케줄에 의하여 교통공급 파악을 지원한다. · 국내의 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장환경 조사를 지원한다. · 국내의 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품의 분석을 지원한다. · 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품의 파악을 지원한다.
수요자 조사하기	<ul style="list-style-type: none"> · 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악한다. · 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악한다. · 국내의 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악한다.
경쟁상품 자료수집하기	<ul style="list-style-type: none"> · 국내의 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 한다. · 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류한다. · 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 고등학교 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	-
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · DB자료에 대한 지식 · DB활용을 위한 검색능력 · GDS(CRS) 활용기술 · 경쟁상품 가격비교 · 경쟁상품 분석능력 · 경쟁상품 콘텐츠 내용 · 관광 관련 법·제도 · 관광 수요시장 · 관광 요소인 교통수단 · 광고에 대한 지식 · 국내외 주요 여행사 파악 · 국제관광기구

	<ul style="list-style-type: none"> · 기존 여행상품에 대한 특성 · 보고서 작성능력 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 · 소비자의 여행패턴 · 수요시장의 소비트렌드 정보 · 시장 환경 · 신규 개발 중인 관광 상품 지식 · 여행관련 공공기관 정책동향 · 여행상품 판매처 · 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력 · 여행상품의 구성요소 · 여행상품의 원가분석능력 · 여행상품의 지역 구분 · 정보 검색능력 · 출입국 통계자료 · 컨텐츠 구분 방법 · 컴퓨터 운용능력 · 통계결과 분석능력 · 통계자료 출처에 대한 지식 · 해외 글로벌 여행사의 동향
사전직무경험	-
직무숙련기간	· 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010112_16v1
		능 력 단 위	여행상품 원가조사
직무 목적	여행상품 원가조사를 위해 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 조사할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
교통요소 조사하기	<ul style="list-style-type: none"> · 교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사한다. · 교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사한다. · 환율 변화에 따라 원가산출에 반영한다.
숙박요소 조사하기	<ul style="list-style-type: none"> · 숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사한다. · 숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정한다. · 환율 변화에 따라 원가산출에 반영한다.
관광자원요소 조사하기	<ul style="list-style-type: none"> · 국내의 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사한다. · 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사한다. · 현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사한다. · 현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 고등학교 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	-
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 관광자원·관광지의 원가구성 · 관광지 입장료에 대한 정보 · 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 · 교통수단별 요금에 대한 지식 · 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 · 교통편 구매가격에 관한 지식 · 보고서 작성능력 · 분석·통계 프로그램 운영 기술 · 수요예측능력 · 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 · 숙박시설 종류 · 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소

	<ul style="list-style-type: none"> • 언어별 가이드 배정능력 • 외국어 구사능력 • 원가 산출능력 • 의사소통능력 • 일정 내 이동경로 구축능력 • 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력 • 정부·공공기관의 지원정책과 제도 • 지역별 주요 교통편에 대한 지식 • 항공사 스케줄·예약 관리능력 • 항공사 운항 현황·가격 정책 • 항공예약프로그램 운영에 대한 지식 • 현지 선택 관광 항목 • 현지 주요 관광 자원 • 협상에 의한 가격조정능력 • 호텔 숙박 수요·공급 • 환율변화에 따른 상품구성원가
사전직무경험	-
직무숙련기간	• 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010113_16v2
		능 력 단 위	여행상품 STP전략
직무 목적	여행상품 STP전략을 위해 상품마케팅 전략의 기본적 단계로서 시장을 세분화하고, 목표시장을 선정하며, 시장에서 자사(상품) 포지셔닝을 할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
시장세분화하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행시장세분화 변수에 따라 시장을 세분화 할 수 있는 기준을 설정한다. 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화한다. 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악한다.
목표시장 설정하기	<ul style="list-style-type: none"> 세분화된 여행시장에 대하여 전략적 중요성을 결정한다. 세분시장별 여행시장 세분화 변수에 대한 반응 차이를 분석한다. 세분시장별 여행시장 규모에 따른 투자대비 수익률을 추정한다. 반응 차이와 투자대비 수익률을 고려하여 목표시장을 선정한다.
시장포지셔닝하기	<ul style="list-style-type: none"> 선정된 목표시장에서의 경쟁 속성을 파악하여 중요도를 결정한다. 경쟁속성의 중요도와 소비자 조사를 통해 자사와 경쟁사의 포지션을 파악한다. 경쟁적 우위를 확보하기 위한 포지셔닝을 결정한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	<ul style="list-style-type: none"> - (분야: 관광)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> 경쟁분석 경쟁우위 요소 분석 평가 고객분석 관광수요 시장의 추정 분석 구매행동 분석 지식 보고서 작성능력 분석·통계 능력 분석통계자료 활용 빅 데이터 활용 상품별 수요층 서비스 속성과 품질 시장 타겟의 특성

	<ul style="list-style-type: none"> • 시장의 니즈 • 심리학적 지식 • 여행상품 판매 채널 • 연령대별 수요 특성에 관한 지식 • 의사소통능력 • 인구통계적 기준 • 자사 적합성 분석 • 정보분석능력 • 지리학적 기준 • 집중화, 차별화 • 투자수익률 개념 및 산출방법
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> • 여행상품 원가분석
직무숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> • 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010114_16v2
		능 력 단 위	여행상품 마케팅 믹스
직무 목적	여행상품 마케팅 믹스를 위해 여행상품 마케팅 전략에 따라 상품전략, 가격전략, 유통전략, 촉진전략, 서비스마케팅전략을 수립할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
상품전략 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행시장 환경에 따라 여행상품전략의 구성요소를 파악한다. 경쟁환경에 따라 여행상품수명주기를 분석한다. 자원을 효율적으로 활용하기 위하여 여행상품 포트폴리오를 분석한다. 분석된 여행상품 포트폴리오를 활용하여 여행상품 전략을 수립한다. 수립된 여행상품 전략에 따라 여행상품별 브랜드 관리 계획을 수립한다.
가격전략 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행시장 환경에 따라 여행상품 가격전략의 구성요소를 파악한다. 경쟁환경에 따라 상품가격의 영향 요인을 분석한다. 분석된 영향 요인을 활용하여 가격 시뮬레이션을 한다. 시뮬레이션 결과를 활용하여 가격전략을 수립한다.
유통전략 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행시장 환경에 따라 여행상품 유통전략의 구성요소를 파악한다. 경쟁환경에 따라 상품유통의 영향 요인을 분석한다. 분석결과를 토대로 여행시장 유통경로를 설계한다. 설계된 유통경로를 토대로 유통전략을 수립한다.
촉진전략 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악한다. 경쟁환경에 따라 상품판매 촉진의 영향 요인을 분석한다. 목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성한다. 마케팅 메시지를 효율적으로 전달하기 위한 방법을 설계한다. 설계된 방법과 내부가용자원을 토대로 촉진전략을 수립한다.
서비스마케팅전략 수립하기	<ul style="list-style-type: none"> 여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악한다. 경쟁환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석한다. 서비스상품특성에 따라 여행상품의 서비스 운영시스템 프로세스를 관리한다. 서비스상품특성에 따라 서비스전달과정에 참여하는 사람을 관리한다. 서비스상품특성에 따라 기업과 고객이 접촉하는 물리적 환경을 관리한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 4년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	- (분야: 관광)
자 격 증	-

지식·기술

- 가격 포지셔닝
- 가격결정 방법
- 가격에 대한 소비자 행동 이론
- 가격에 대한 소비자 행동 측정 능력
- 가격전략 수립의 프로세스에 대한 이해
- 가격차별화 관리
- 광고 대행사의 업무
- 광고매체에 대한 분석 능력
- 광고물 제작과정
- 독점규제 및 공정거래에 관한 법률
- 마케팅 메시지 작성능력
- 마케팅 메시지 전달능력
- 마케팅 믹스 적용 기술
- 보고서 작성능력
- 서비스 프로세스 운용 능력
- 서비스마케팅 구성요소
- 서비스마케팅 프로세스
- 서비스품질 관리
- 소비자 행동 측정
- 소비자행동 분석
- 시간·스케줄 관리능력
- 시설장비 및 물리적 환경 관리
- 신상품 기획
- 여행상품 브랜드 관리
- 여행상품 유통에 대한 이해
- 여행상품 촉진에 대한 이해
- 여행상품 포트폴리오 관리 기술
- 여행상품 포트폴리오 분석
- 여행상품별 가격차별화 관리 능력
- 여행상품별 시장상황
- 여행상품별 전략 수립 프로세스
- 여행상품에 대한 이해
- 여행상품에 따른 유통경로 선정 능력
- 여행상품원가 요인에 대한 가격 영향도 분석 능력
- 여행상품원가에 대한 이해
- 여행상품원가에 따른 손익 분석
- 여행상품원가에 손익분석 능력
- 유통경로별 유통대상자 선정 능력
- 유통경로의 설계 능력
- 유통경로의 유형 및 정의
- 유통경로의 최신동향
- 유통전략 수립의 프로세스에 대한 이해
- 유통채널에 대한 분석 능력
- 의사소통능력
- 자사상품 라인 구성
- 전략적 브랜드 관리능력

	<ul style="list-style-type: none"> · 직원교육과 동기부여 · 커뮤니케이션 이론 · 통계자료 수집 및 분석 · 판매·협상능력 · 판매촉진 방법
사전직무경험	<ul style="list-style-type: none"> · 여행상품 원가분석
직무숙련기간	<ul style="list-style-type: none"> · 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품개발	능력단위분류번호	1203010115_16v1
		능 력 단 위	여행상품 교육훈련 지원
직무 목적	여행상품 교육훈련 지원을 위해 교육훈련 계획수립, 교육자료 작성, 교육운영을 지원할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
교육훈련 계획수립 지원하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획 수립을 지원한다. · 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육훈련 계획의 수립을 지원한다. · 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 계획의 수립을 지원한다.
교육자료 작성하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료의 작성을 지원한다. · 상품 매뉴얼로 상담직원 교육 자료의 작성을 지원한다. · 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료의 작성을 지원한다.
교육운영 지원하기	<ul style="list-style-type: none"> · 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자의 선정을 지원한다. · 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육 실시를 지원한다. · 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육 실시를 지원한다. · 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가 실시를 지원한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	<ul style="list-style-type: none"> · 고등학교 졸업 (전공: 관광관련 학과)
자 격 증	-
지식·기술	<ul style="list-style-type: none"> · 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성 · 교육 자료의 내용·특징 · 교육 자료의 활용 · 교육 종료에 대한 평가계획·결과 · 교육장소의 선정·교육내용 · 교육훈련 과정·교육훈련내용 · 교육훈련 대상자의 선정 · 교육훈련 시 교육내용 · 교육훈련계획능력 · 문서작성능력 · 문제해결능력

	<ul style="list-style-type: none"> • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영기술 • 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 • 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 • 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립 • 스케줄관리능력 • 의사소통능력
사전직무경험	-
직무숙련기간	• 8년

3.1. 채용·배치·승진체크리스트 개요

- 개념 : 근로자를 채용하거나 배치하거나 승진시키기 위하여 각 개인이 해당 직급에서 요구되는 직업능력을 어느 정도 가지고 있는지 확인하기 위한 진단도구
- 구성요소 : ① 목적, ② 직급명, ③ 인적사항, ④ 능력구분, ⑤ 평가영역, ⑥ 평가문항, ⑦ 답변기재란, ⑧ 평가결과로 구성

【 채용·배치·승진 체크리스트 구성요소 】

구 성 요 소	세 부 내 용
목적	• 평가를 실시하는 방향이나 이유로 채용, 배치, 승진이 있음
직급명	• 해당 조직에서 일의 종류나 난이도, 책임도 등의 유사성을 기준으로 구분한 등급
인적사항	• 평가하고자 하는 예비근로자 및 근로자의 성명, 직위, 성별 등과 같은 개인적 특성
능력구분	• 평가하고자 하는 직급에서 요구되는 직업능력의 구분(직업기초능력, 직무수행능력)
평가영역	• 직업기초능력과 직무수행능력의 하위영역
평가문항	• 예비근로자 및 근로자의 지식이나 활동을 측정하기 위한 측정가능하고 구체적인 문항
답변기재란	• 평가자가 평가문항을 읽고 평가대상자의 행동과 일치하는 정도에 직접 표기하는 부분
평가결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

3.2. 채용·배치·승진체크리스트

목적 : <input type="checkbox"/> 채용 <input type="checkbox"/> 배치 <input type="checkbox"/> 승진	여행상품개발 실무자
--	-------------------

이 름 :
 직 위 :
 성 별 :
 특이사항 :

[직업기초능력]

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	자신의 흥미, 적성, 특성 등을 이해하고, 이를 바탕으로 자신에게 필요한 것을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무에 필요한 자질을 지닐 수 있도록 스스로를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	끊임없는 자기 개발을 위해서 동기를 갖고 학습할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리, 활용하는데 있어 컴퓨터를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	도구, 장치를 포함하여 업무 수행에 필요한 기술을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행에 필요한 기술을 업무 수행에 실제로 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	주어진 업무에 관한 국제적인 추세를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사업이나 조직의 경영에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	조직의 업무를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가영역		평가문항	매우미흡	미흡	보통	우수	매우우수
여행상품 원가분석	교통요소 분석하기	교통편의 사전구매여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통수단의 일정과 조건에 따라 다양한 가격을 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통수단에 따라 다양한 가격대를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	숙박요소 분석하기	호텔 등급·객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사전구매·계약 여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	관광자원요소 분석하기	국내외 관광관련기관의 정책에 따라 가격을 낮추기 위해 지원금을 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		현지 식당의 종류, 메뉴에 따라 적절한 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		현지의 관광 구성요소에 따라 원가계산에 반영하여 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	여행상품 시장조사 지원	시장환경분석 지원하기	국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향 파악을 지원할 수 있다.	①	②	③	④
국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급 파악을 지원할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장환경 조사를 지원할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품의 분석을 지원할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품의 파악을 지원할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
수요자 조사하기		출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
경쟁상품 자료수집하기		국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행상품 원가조사		교통요소 조사하기	교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다.	①	②	③	④
	교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다.		①	②	③	④	⑤
	환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.		①	②	③	④	⑤
	숙박요소 조사하기	숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	관광자원요소 조사하기	국내외 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행상품	교육훈련	현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획 수립을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

교육훈련 지원	계획수립 지원하기	상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박 관련 예약 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	교육자료 작성하기	상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 매뉴얼로 상담직원 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		마케팅 전략으로 홍보 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	교육운영 지원하기	상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자의 선정을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육 실시를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육 실시를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가 실시를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	<u>영역별 점수 합산</u>
직무수행능력	<u>영역별 점수 합산</u>
합계	<u>점수 합계</u>

목적 : <input type="checkbox"/> 채용 <input type="checkbox"/> 배치 <input type="checkbox"/> 승진	여행상품개발 관리자
--	------------

이 름 :
 직 위 :
 성 별 :
 특이사항 :

[직업기초능력]

평가영역	평가문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 다른 사람이 작성한 글을 읽고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 글로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람의 말을 듣고 그 내용을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 자기가 뜻한 바를 말로 나타낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 외국어로 의사소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수리능력	업무를 수행함에 있어 기초적인 사칙연산과 계산을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 필요한 기초 수준의 백분율, 평균, 확률과 같은 통계 능력을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 도표(그림, 표, 그래프 등)가 갖는 의미를 해석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	자신의 흥미, 적성, 특성 등을 이해하고, 이를 바탕으로 자신에게 필요한 것을 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무에 필요한 자질을 지닐 수 있도록 스스로를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	끊임없는 자기 개발을 위해서 동기를 갖고 학습할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리, 활용하는데 있어 컴퓨터를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	도구, 장치를 포함하여 업무 수행에 필요한 기술을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행에 필요한 기술을 업무 수행에 실제로 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	주어진 업무에 관한 국제적인 추세를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사업이나 조직의 경영에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	조직의 업무를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	업무에 대한 존중을 바탕으로 근면하고 성실하고 정직하게 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	인간 존중을 바탕으로 봉사하며, 책임있고, 규칙을 준수하며 예의 바른 태도로 업무에 임할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직무수행능력]

평가 영역		평가 문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수	
여행상품 시장조사	시장환경 분석하기	국내의 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장 환경을 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	수요자 조사·분석하기	각 여행사들의 국내의 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	경쟁상품 분석하기	국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국내의 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	글로벌 환경 분석하기	시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국의 현지 관광청을 통하여 나라별 관광 변화 추이를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 글로벌 시장 환경을 파악할 수 있다.		①	②	③	④	⑤		
여행상품 상품성 검토	수익성 분석하기	시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국내외의 관광관련 기관의 정책 자료를 통해 현지 인센티브 지원제도를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		시장조사자료에 따라 수익극대화를 위해 상품 운영 포트폴리오를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	고객능력 분석하기	원가명세서를 통해서 절감요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		수익성 분석결과에 따라 유사상품 판매 동향을 파악하여 수요를 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		판매채널에 대한 분석결과에 따라 타깃층을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	지속성 분석하기	상품 타깃의 특성에 따라 수요의 크기를 추정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		항공 운항 정책을 파악하여 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		현지 기후와 인프라를 분석하여 상품의 시존성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	여행상품 상품 구성	가격별 샘플상품 구성하기	상품 콘텐츠의 유형에 따라 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			최소출발인원에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
시즌별 샘플상품 구성하기		선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행자의 선호시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		국내외 수요공급 환경을 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

	대상별	여행의 유형에 따라 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	샘플상품	여행자의 연령에 따라 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	구성하기	여행자의 목적에 따라 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행상품 샘플투 어	서베이 투어하기	원기분석 자료를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행경로를 확인하여 상품구성이 적정한지 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	모니터링 투어하기	선정된 샘플상품에 따라 모니터링 대상자를 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		모니터링을 통해 상품의 구성·가격 체크리스트를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	팸 투어하기	보고서 분석을 통해 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발상품의 홍보효과를 높일 수 있다. 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품판매를 촉진할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	여행상품 자원관 리	인적자원 구성하기	TF(Task Force)팀 구성을 위해 필요한 인력을 산정할 수 있다.	①	②	③	④
산정된 필요인력에 따라 TF팀을 구성할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
구성된 팀원의 역량에 따라 업무를 분장할 수 있다.			①	②	③	④	⑤
예산 편성하기		산출된 샘플상품 시연비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		산출된 광고·홍보비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		구성된 TF팀 운용비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
물적자원 구축하기		개발된 상품을 판매하기 위한 시스템을 구축하고 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		업무수행에 필요한 공간·비품·컴퓨터를 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품구성·마케팅을 위한 콘텐츠를 구입할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
위기대응 네트워크 구축하기		재외 공관, 해외 안전 정보 시스템을 통해서 위기상황에 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행지에서 발생할 수 있는 위기상황에 대처하기 위해 위기 대응 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		현지 관광 협회, 관광기관, 컨벤션뷰로(Convention bureau) 네트워크를 통하여 위기상황에 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행상품 출시	판매가격 확정하기	원기분석·샘플상품 시연 결과에 따라 판매가격을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		국내외 관련기관의 관광진흥지원금을 고려하여 판매가격에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		성수기·비성수기 같은 시장 상황에 따라 판매가격을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품 출시하기	가격이 확정된 신상품을 ERP(전자적 자원관리)에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		가격이 확정된 신상품을 홈페이지에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		가격이 확정된 신상품을 판매채널에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품정보 구축하기	현지의 협력업체, 관광정보로부터 수집된 여행정보를 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분류된 여행정보를 활용목적에 따라 판매상품 정보에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		현지의 실시간 정보를 판매상품 정보에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행상품	상품인증	브랜드화 된 상품의 상표를 선행상표 존재여부 확인 후, 특	①	②	③	④	⑤

관리	관리하기	허청에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		사내 규정에 의해 상품 등급을 선정하고, 상품운영 매뉴얼을 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	상품 매뉴얼 작성하기	신상품을 우수여행 상품 인증 공고에 따라 신청하여 인증 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		상품 기획자의 의도를 반영하여 판매 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		대리점 판매를 위하여 대리점 상담매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	계약 관리하기	상품기획 의도에 의하여 온라인마켓 상품 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
상품에서 이용하는 숙박시설의 확보를 위하여 계약을 체결 할 수 있다.		①	②	③	④	⑤		
여행상품 교육훈련	교육훈련 계획 수립하기	일정표에 의거하여 이용하는 교통수단을 계약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		대리점 판매를 위하여 제휴 대리점과 판매계약을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획을 수립 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	교육자료 구축하기	상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박 관련 예약 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	교육훈련 실시·평가하기	상품 매뉴얼로 상담직원의 교육 자료를 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		마케팅 전략으로 홍보 교육 자료를 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자를 선정 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	여행상품 STP전략	시장세분화하기	상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육을 실시 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가를 실시 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
목표시장 설정하기		여행시장세분화 변수에 따라 시장을 세분화 할 수 있는 기준을 설정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		세분화된 여행시장에 대하여 전략적 중요성을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
시장포지셔닝하기		세분시장별 여행시장 세분화 변수에 대한 반응 차이를 분석 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		세분시장별 여행시장 규모에 따른 투자대비 수익률을 추정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
여행상품	상품전략	반응 차이와 투자대비 수익률을 고려하여 목표시장을 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		선정된 목표시장에서의 경쟁 속성을 파악하여 중요도를 결정 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		경쟁속성의 중요도와 소비자 조사를 통해 자사와 경쟁사의 포지션을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		경쟁적 우위를 확보하기 위한 포지셔닝을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행시장 환경에 따라 여행상품전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

마케팅 믹스	수립하기	경쟁환경에 따라 여행상품수명주기를 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		자원을 효율적으로 활용하기 위하여 여행상품 포트폴리오를 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분석된 여행상품 포트폴리오를 활용하여 여행상품 전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수립된 여행상품 전략에 따라 여행상품별 브랜드 관리 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	가격전략 수립하기	여행시장 환경에 따라 여행상품 가격전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		경쟁환경에 따라 상품가격의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분석된 영향 요인을 활용하여 가격 시뮬레이션을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		시뮬레이션 결과를 활용하여 가격전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	유통전략 수립하기	여행시장 환경에 따라 여행상품 유통전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		경쟁환경에 따라 상품유통의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분석결과를 토대로 여행시장 유통경로를 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		설계된 유통경로를 토대로 유통전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	촉진전략 수립하기	여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		경쟁환경에 따라 상품판매 촉진의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		마케팅 메시지를 효율적으로 전달하기 위한 방법을 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		설계된 방법과 내부가용자원을 토대로 촉진전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	서비스마케팅전략 수립하기	여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		경쟁환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		서비스상품특성에 따라 여행상품의 서비스 운영시스템 프로세스를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
서비스상품특성에 따라 서비스전달과정에 참여하는 사람을 관리할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	
서비스상품특성에 따라 기업과 고객이 접촉하는 물리적 환경을 관리할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	

[평가결과]

영역	점수
직업기초능력	영역별 점수 합산
직무수행능력	영역별 점수 합산
합계	점수 합계

4.1. 자가진단도구 개요

- 개념 : 업무를 성공적으로 수행하는데 요구되는 능력과 근로자 자신의 보유 능력을 비교·점
점해 볼 수 있는 도구
- 구성요소 : ① 번호체계, ② 진단항목, ③ 지시문, ④ 진단영역, ⑤ 진단문항, ⑥ 답변기재
란, ⑦ 진단결과로 구성

【 자가진단도구의 구성요소 】

구 성 요 소	세 부 내 용
번호체계	• 직업능력 자가진단도구를 분류하기 위하여 직업능력별로 부여된 번호
진단항목	• 진단하고자 하는 직업능력명
지시문	• 진단문항을 읽고 답변을 기재하는 방법에 대한 안내문
진단영역	• 진단하고자 하는 직업능력을 구성하는 하위영역과 세부영역
진단문항	• 근로자(응답자)의 지식이나 활동을 측정하기 위한 측정가능하고 구체적인 문장
답변기재란	• 근로자(응답자)가 진단문항을 읽고 자신의 상황이나 생각과 일치하는 정도에 직접 표기 하는 부분
진단결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
시장환경 분석하기	1. 나는 국내의 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장 동향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 국내의 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 국내의 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장 환경을 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 국내의 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 각 여행사들의 국내의 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수요자 조사?분석하 기	1. 나는 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 국내의 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
경쟁상품 분석하기	1. 나는 국내의 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
글로벌 환경 분석하기	1. 나는 국외의 현지 관광청을 통하여 나라별 관광 변화 추이를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 글로벌 시장 환경을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
시장환경 분석하기	5		
수요자 조사?분석하기	3		
경쟁상품 분석하기	3		
글로벌 환경 분석하기	3		
합계	14		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
수익성 분석하기	1. 나는 시장조사자료에 따라 수익극대화를 위해 상품 운영 포트폴리오를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 국내외 관광관련 기관의 정책 자료를 통해 현지 인센티브 지원 체도를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 원가명세서를 통해서 절감요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
모객능력 분석하기	1. 나는 수익성 분석결과에 따라 유사상품 판매 동향을 파악하여 수요를 예측할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 판매채널에 대한 분석결과에 따라 타깃층을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품 타깃의 특성에 따라 수요의 크기를 추정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
지속성 분석하기	1. 나는 현지 기후와 인프라를 분석하여 상품의 시존성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항공 운항 정책을 파악하여 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품 콘텐츠의 유형에 따라 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
수익성 분석하기	3		
모객능력 분석하기	3		
지속성 분석하기	3		
합계	9		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
교통요소 분석하기	1. 나는 교통수단의 일정과 조건에 따라 다양한 가격을 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교통편의 사전구매여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통수단에 따라 다양한 가격대를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
숙박요소 분석하기	1. 나는 사전구매·계약 여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 호텔 등급·객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
관광자원요소 분석하기	1. 나는 국내외 관광관련기관의 정책에 따라 가격을 낮추기 위해 지원금을 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현지 식당의 종류, 메뉴에 따라 적절한 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 현지의 관광 구성요소에 따라 원가계산에 반영하여 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
교통요소 분석하기	4		
숙박요소 분석하기	3		
관광자원요소 분석하기	4		
합계	11		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
가격별 샘플상품 구성하기	1. 나는 원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 최소출발인원에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
시즌별 샘플상품 구성하기	1. 나는 여행자의 선호시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 국내외 수요공급 환경을 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대상별 샘플상품 구성하기	1. 나는 여행자의 연령에 따라 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행의 유형에 따라 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행자의 목적에 따라 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
가격별 샘플상품 구성하기	3		
시즌별 샘플상품 구성하기	3		
대상별 샘플상품 구성하기	3		
합계	9		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

1203010105_16v2

여행상품 샘플투어

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
서베이 투어하기	1. 나는 여행경로를 확인하여 상품구성이 적정한지 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 원가분석 자료를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
모니터링 투어하기	1. 나는 선정된 샘플상품에 따라 모니터링 대상자를 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 모니터링을 통해 상품의 구성·가격 체크리스트를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 보고서 분석을 통해 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
팸 투어하기	1. 나는 국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발 상품의 홍보효과를 높일 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품 판매를 촉진할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
서베이 투어하기	3		
모니터링 투어하기	3		
팸 투어하기	3		
합계	9		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
인적자원 구성하기	1. 나는 TF(Task Force)팀 구성을 위해 필요한 인력을 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 산정된 필요인력에 따라 TF팀을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 구성된 팀원의 역량에 따라 업무를 분장할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
예산 편성하기	1. 나는 산출된 샘플상품 시연비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 산출된 광고·홍보비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 구성된 TF팀 운용비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
물적자원 구축하기	1. 나는 개발된 상품을 판매하기 위한 시스템을 구축하고 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 업무수행에 필요한 공간·비품·컴퓨터를 확보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품구성·마케팅을 위한 콘텐츠를 구입할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
위기대응 네트워크 구축하기	1. 나는 여행지에서 발생할 수 있는 위기상황에 대처하기 위해 위기대응 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 재외 공관, 해외 안전 정보 시스템을 통해서 위기상황에 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현지 관광 협회, 관광기관, 컨벤션뷰로(Convention bureau) 네트워크를 통하여 위기상황에 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
인적자원 구성하기	3		
예산 편성하기	3		
물적자원 구축하기	3		
위기대응 네트워크 구축하기	3		
합계	12		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
판매가격 확정하기	1. 나는 원가분석·샘플상품 시연 결과에 따라 판매가격을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 국내외 관련기관의 관광진흥지원금을 고려하여 판매가격에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 성수기·비성수기 같은 시장 상황에 따라 판매가격을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 출시하기	1. 나는 가격이 확정된 신상품을 ERP(전사적 자원관리)에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 가격이 확정된 신상품을 홈페이지에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 가격이 확정된 신상품을 판매채널에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품정보 구축하기	1. 나는 현지의 협력업체, 관광청으로부터 수집된 여행정보를 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 분류된 여행정보를 활용목적에 따라 판매상품 정보에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현지의 실시간 정보를 판매상품 정보에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
판매가격 확정하기	3		
상품 출시하기	3		
상품정보 구축하기	3		
합계	9		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
상품인증 관리하기	1. 나는 브랜드화 된 상품의 상표를 선행상표 존재여부 확인 후, 특허청에 등록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 신상품을 우수여행 상품 인증 공고에 따라 신청하여 인증 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 사내 규정에 의해 상품 등급을 선정하고, 상품운영 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 매뉴얼 작성하기	1. 나는 상품 기획자의 의도를 반영하여 판매 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 대리점 판매를 위하여 대리점 상담매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품기획 의도에 의하여 온라인마켓 상품 매뉴얼을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
계약 관리하기	1. 나는 상품에서 이용하는 숙박시설의 확보를 위하여 계약을 체결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 일정표에 의거하여 이용하는 교통수단을 계약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 대리점 판매를 위하여 제휴 대리점과 판매계약을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
상품인증 관리하기	3		
상품 매뉴얼 작성하기	3		
계약 관리하기	3		
합계	9		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
교육훈련 계획 수립하기	1. 나는 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교육자료 구축하기	1. 나는 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 매뉴얼로 상담직원의 교육 자료를 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료를 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교육훈련 실시?평가하 기	1. 나는 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자를 선정 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육을 실시 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가를 실시 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
교육훈련 계획 수립하기	3		
교육자료 구축하기	3		
교육훈련 실시?평가하기	4		
합계	10		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
시장환경분석 지원하기	1. 나는 국내의 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장 동향 파악을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 국내의 교통 스케줄에 의하여 교통공급 파악을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 국내의 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장환경 조사를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 국내의 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품의 분석을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품의 파악을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수요자 조사하기	1. 나는 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 국내의 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
경쟁상품 자료수집하 기	1. 나는 국내의 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
시장환경분석 지원하기	5		
수요자 조사하기	3		
경쟁상품 자료수집하기	3		
합계	11		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
교통요소 조사하기	1. 나는 교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
숙박요소 조사하기	1. 나는 숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
관광자원요소 조사하기	1. 나는 국내외 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
교통요소 조사하기	3		
숙박요소 조사하기	3		
관광자원요소 조사하기	4		
합계	10		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
시장세분화하기	1. 나는 여행시장세분화 변수에 따라 시장을 세분화 할 수 있는 기준을 설정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
목표시장 설정하기	1. 나는 세분화된 여행시장에 대하여 전략적 중요성을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 세분시장별 여행시장 세분화 변수에 대한 반응 차이를 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 세분시장별 여행시장 규모에 따른 투자대비 수익률을 추정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 반응 차이와 투자대비 수익률을 고려하여 목표시장을 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
시장포지셔닝 하기	1. 나는 선정된 목표시장에서의 경쟁 속성을 파악하여 중요도를 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁속성의 중요도와 소비자 조사를 통해 자사와 경쟁사의 포지션을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 경쟁적 우위를 확보하기 위한 포지셔닝을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
시장세분화하기	3		
목표시장 설정하기	4		
시장포지셔닝하기	3		
합계	10		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
상품전략 수립하기	1. 나는 여행시장 환경에 따라 여행상품전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁환경에 따라 여행상품수명주기를 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 자원을 효율적으로 활용하기 위하여 여행상품 포트폴리오를 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 분석된 여행상품 포트폴리오를 활용하여 여행상품 전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 수립된 여행상품 전략에 따라 여행상품별 브랜드 관리 계획을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
가격전략 수립하기	1. 나는 여행시장 환경에 따라 여행상품 가격전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁환경에 따라 상품가격의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 분석된 영향 요인을 활용하여 가격 시뮬레이션을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 시뮬레이션 결과를 활용하여 가격전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
유통전략 수립하기	1. 나는 여행시장 환경에 따라 여행상품 유통전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁환경에 따라 상품유통의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 분석결과를 토대로 여행시장 유통경로를 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 설계된 유통경로를 토대로 유통전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
촉진전략 수립하기	1. 나는 여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁환경에 따라 상품판매 촉진의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 마케팅 메시지를 효율적으로 전달하기 위한 방법을 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 설계된 방법과 내부가용자원을 토대로 촉진전략을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
서비스마케팅 전략 수립하기	1. 나는 여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 경쟁환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 서비스상품특성에 따라 여행상품의 서비스 운영시스템 프로세스를 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 서비스상품특성에 따라 서비스전달과정에 참여하는 사람을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 서비스상품특성에 따라 기업과 고객이 접촉하는 물리적 환경을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
상품전략 수립하기	5		
가격전략 수립하기	4		
유통전략 수립하기	4		
촉진전략 수립하기	5		
서비스마케팅전략 수립하기	5		
합계	23		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
교육훈련 계획수립 지원하기	1. 나는 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획 수립을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교육자료 작성하기	1. 나는 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 매뉴얼로 상담직원 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교육운영 지원하기	1. 나는 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자의 선정을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육 실시를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육 실시를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가 실시를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
교육훈련 계획수립 지원하기	3		
교육자료 작성하기	3		
교육운영 지원하기	4		
합계	10		

☞ 자신의 점수를 문항 수로 나눈 값이 '3점'이하에 해당하는 영역은 업무를 성공적으로 수행하는데 요구는 능력이 부족한 것으로 교육훈련이나 개인학습을 통한 개발이 필요함.

2 훈련 기준

□ 개발목적

- 체계적이고 효과적인 직업능력개발을 위하여 훈련의 대상이 되는 직종별로 훈련의 목표, 교과내용 및 시설·장비와 교사 등에 관한 훈련기준 개발(근로자 직업능력개발법 제38조)

* 내용구성 : 훈련의 목표, 교과목 및 그 내용, 시설 및 장비, 훈련기간 및 훈련시간, 훈련방법, 훈련 교사, 적용기간

□ 활용대상

- 「근로자 직업능력개발법」에 따른 직업능력개발 훈련
- 기타 직업교육훈련

□ 활용(예시)

- 국가직무능력표준에 따라 제시한 능력단위별 훈련기준을 조합하여 훈련기준으로 활용

<방법 1> 훈련이수체계도에서 제시한 훈련과정/과목으로 편성

<자동차차체정비 훈련 예시>

훈련수준	훈 련 모 들		구 분
	표준 직무	명 칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	

<방법 2> 훈련이수체계도에서 제시한 훈련과정/과목(필수)과 다른 직종의 훈련과정/과목(선택)으로 편성

자격종목	훈 련 모 들		구 분
	표준직무	명 칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	
	자동차도장	건조작업	선택
		구도막제거작업	

1.1. 훈련기준

I. 개 요

1. 직 종 명 : 여행상품개발
2. 직종 정의 : 여행상품개발은 여행사에 의해서 고객에게 판매할 목적이거나, 여행자의 필요와 요구에 의해서 상품을 기획하는 과정으로서 여행상품 시장조사와 원가분석, 여행상품 상품성 검토, 여행상품 구성, 여행상품을 개발하여 수요시장을 환기·충족시키고, 여행사의 수익을 창출하는 업무에 종사
3. 훈련이수체계(수준별 이수 과정/과목)

5수준	고급	여행상품상담 교육		여행상품 시장조사 여행상품 상품성 검토 여행상품구성 여행상품 샘플투어 여행상품 자원관리 여행상품 출시 여행상품 관리 여행상품 교육훈련 여행상품 STP전략 여행상품 마케팅 믹스		
4수준	중급	상품 설명 여행요금 상담 교통편 예약 여행상품 계약 여행고객 관리 교통편 발권 지상수배 여행서류확인		여행상품 원가분석		객실승무 관리
3수준	초급	고객응대 상품 추천 상품설명자료 작성 상담고객 관리	국내여행안내 행사준비 영접(meeting) 교통편 탑승 후 오리엔테이션 관광자원 해설 국내여행안내 행사진행 국내여행안내 시 안전관리 국내여행고객 만족관리 환송(sending) 국내여행안내 정산·보고	국외여행안내 행사확정 확인 국외여행안내 사전 정보 확인 출국 업무 기내 업무 입국 업무 국외여행 행사관리 국외여행시 안전관리 국외여행고객 만족관리 국외여행 정산·보고	기내 안전관리 승객 탑승 전 준비 승객탑승 및 이륙 전 서비스 비행 중 서비스 착륙 전 서비스 착륙 후 서비스 승객 하기 후 관리 응급환자 대처 항공 기내방송 업무 고객만족 서비스	
2수준		여행상품상담 교육 지원 교통편 조회 여행서류확인 지원	국내여행안내 행사지시서 확인 영접(meeting) 지원 환송(Sending) 지원	여행상품 시장조사 지원 여행상품 원가조사 여행상품 교육훈련 지원	국외여행안내 행사정보 파악 국외여행안내 사전 정보 지원 출국장 업무	기내음료 서비스 항공서비스 업무 기본 항공서비스 매너
		직업기초능력				
수준	직종	여행상품상담	국내여행안내	여행상품개발	해외여행안내	항공객실서비스

※ 해당직종(음영)의 훈련과정을 편성하는 경우 훈련과정별 목표에 부합한 수준으로 해당 직종에서 제시한 능력단위를 기준으로 과정/과목을 편성하고, 이외 직종의 능력단위를 훈련과정에 추가 편성하려는 경우 유사 직종의 동일 수준의 능력단위를 추가할 수 있음

4. 훈련시설

시설명 \ 훈련인원	기준인원	면적	기준인원 초과 시 면적 적용	시설 활용구분(공용/전용)
강의실	20명	45㎡	1명당 1.5㎡씩 추가	공용
컴퓨터실	20명	45㎡	1명당 1.5㎡씩 추가	공용
실습실	해당없음			
특수실	해당없음			
실습장	해당없음			
공구·재료실	해당없음			

※ 훈련시설은 훈련과정/과목에 필요한 시설을 구축

5. 교 사

- 「근로자직업능력 개발법」 제33조와 관련 규정에 따름

II. 훈련과정

○ 과정/과목명 : 직업기초능력

- 훈련개요

훈련목표	직업인으로서 갖추어야할 기본적인 소양을 함양
수 준	-
훈련시간	훈련과정의 전제훈련시간 10%이내에서 자율편성
훈련가능시설	강의실 또는 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련, 현장견학, 현장실습 중 선택

- 편성내용

단 원 명	학 습 내 용
의사소통능력	업무를 수행함에 있어 글과 말을 읽고 들음으로써 다른 사람이 뜻한 바를 파악하고, 자기가 뜻한 바를 글과 말을 통해 정확하게 쓰거나 말하는 능력
수리능력	업무를 수행함에 있어 사칙연산, 통계, 확률의 의미를 정확하게 이해하고 이를 업무에 적용하는 능력
문제해결능력	업무를 수행함에 있어 문제 상황이 발생하였을 경우, 창조적이고 논리적인 사고를 통하여 이를 올바르게 인식하고 적절히 해결하는 능력
자기개발능력	업무를 추진하는데 스스로를 관리하고 개발하는 능력
자원관리능력	업무를 수행하는데 시간, 자본, 재료 및 시설, 인적자원 등의 자원 가운데 무엇이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 계획대로 업무 수행에 이를 할당하는 능력
대인관계능력	업무를 수행하는데 있어 접촉하게 되는 사람들과 문제를 일으키지 않고 원만하게 지내는 능력
정보능력	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용하고, 이러한 제 과정에 컴퓨터를 사용하는 능력
기술능력	업무를 수행함에 있어 도구, 장치 등을 포함하여 필요한 기술에는 어떠한 것들이 있는지 이해하고, 실제로 업무를 수행함에 있어 적절한 기술을 선택하여, 적용하는 능력
조직이해능력	업무를 원활하게 수행하기 위해 국제적인 추세를 포함하여 조직의 체제와 경영에 대해 이해하는 능력
직업윤리	업무를 수행함에 있어 원만한 직업생활을 위해 필요한 태도, 매너, 올바른 직업관 함양

○ 과정/과목명 : 1203010101_16v2 여행상품 시장조사

- 훈련개요

훈련목표	시장 환경, 수요자 조사, 경쟁상품, 글로벌 환경을 분석하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
시장환경 분석하기	1.1 국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향을 파악할 수 있다. 1.2 국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다. 1.3 국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장 환경을 조사할 수 있다. 1.4 국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품을 분석할 수 있다. 1.5 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 통계프로그램 사용 능력 • GDS 사용 능력 • 관광관련 통계 및 정책 자료 분석 능력 • 시장의 트렌드 파악 능력 • 국내·외 환경 분석 능력 • 보고서 작성 능력 • 여행사 지침 준수 태도
수요자 조사 분석하기	2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다. 2.2 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	
경쟁상품 분석하기	3.1 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. 3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	
글로벌 환경 분석하기	4.1 국외 현지 관광청을 통하여 나라별 관광 변화 추이를 파악할 수 있다. 4.2 국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 글로벌 시장 환경을 파악할 수 있다. 4.3 시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • DB자료에 대한 지식 • 경쟁상품 가격비교 • 경쟁상품 컨텐츠 내용 • 관광 관련 법·제도 • 관광 수요시장 • 관광 요소인 교통수단 • 관광기구를 활용한 관광시장 추세 • 관광정보를 활용한 시장 환경 • 광고에 대한 지식 • 국내외 주요 여행사 파악 • 국제관광기구 • 글로벌 관광시장 환경 • 기존 여행상품에 대한 특성 • 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 • 소비자의 여행패턴 • 수요시장의 소비트렌드 정보 • 시장 환경 • 신규 개발 중인 관광 상품 지식 • 여행관련 공공기관 정책동향 • 여행상품 판매처 • 여행상품의 구성요소 • 여행상품의 지역 구분 • 출입국 통계자료 • 컨텐츠 구분 방법 • 통계자료 출처에 대한 지식 • 항공사 운항 정보 • 해외 글로벌 여행사의 동향 • 해외 여행 트렌드 • 해외 주요 여행사 • 해외 주요 여행상품 판매처 • 해외선진 국가의 여행 패턴 분석 • 현지의 관광 관련 주요 기관의 정책
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • DB활용을 위한 검색능력 • GDS(CRS) 예약능력 • GDS(CRS) 활용기술 • 경쟁상품 분석능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력

	<ul style="list-style-type: none"> • 여행상품의 원가분석능력 • 외국어 구사능력 • 정보 검색능력 • 정보시스템 분석능력 • 컴퓨터 운용능력 • 통계결과 분석능력
태도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련 규정사항 준수 • 긍정적 태도 • 원만하게 의사소통하려는 태도 • 창의적인 태도

- 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재료 목록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010102_13v1 여행상품 상품성 검토

- 훈련개요

훈련목표	수익성, 모객능력, 지속성을 분석하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
수익성 분석하기	1.1 시장조사자료에 따라 수익극대화를 위해 상품 운영 포트폴리오를 작성할 수 있다. 1.2 국내외 관광관련 기관의 정책 자료를 통해 현지 인센티브 지원제도를 활용할 수 있다. 1.3 원가명세서를 통해서 절감요소를 파악할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 통계프로그램 사용 능력 • GDS 사용 능력 • 관광관련 통계 및 정책 자료 분석 능력 • 시장의 트렌드 파악 능력 • 국내·외 환경 분석 능력 • 보고서 작성 능력 • 수익성 분석 능력 • 수요 예측 능력 • 수집자료 활용 능력
모객능력 분석하기	2.1 수익성 분석결과에 따라 유사상품 판매 동향을 파악하여 수요를 예측할 수 있다. 2.2 판매채널에 대한 분석결과에 따라 타깃층을 구성할 수 있다. 2.3 상품 타깃의 특성에 따라 수요의 크기를 추정할 수 있다.	
지속성 분석하기	3.1 현지 기후와 인프라를 분석하여 상품의 시존성을 파악할 수 있다. 3.2 항공 운항 정책을 파악하여 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다. 3.3 상품 콘텐츠의 유형에 따라 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • Revenue Management • STP 마케팅 전략 • 각국의 여행 정책에 대한 지식 • 관광 상품 아이템의 유행성 여부 • 관광경영 분석 • 관광수요 시장의 추정 분석 • 교통정보에 대한 지식 • 국내외 기관 지원 제도 • 상품 판매 시 시즌성과의 연계성 • 상품별 수요층 • 수요 계층의 트렌드 경향 • 시장 타깃의 특성 • 여행상품 판매 채널 • 여행상품과 원가 구성요소 • 연령대별 수요 특성에 관한 지식 • 원가관리 • 자연환경·인프라 구축 현황 • 판매·마케팅 전략 • 판매동향에 분석·수요 예측 • 항공운송 정책 • 현지 숙박시설에 대한 지식
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • GDS(CRS)활용능력 • 가격대별 수요자 분석능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 수익예측능력 • 엑셀이나 DB 프로그램 활용능력 • 트렌드 분석능력 • 판매채널별 분석능력 • 회계관리능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 스캐너	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010103_16v2 여행상품 원가분석

- 훈련개요

훈련목표	교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 분석하는 능력을 함양
수 준	4수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
교통요소 분석하기	1.1 교통수단의 일정과 조건에 따라 다양한 가격을 산정할 수 있다. 1.2 교통편의 사전구매여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다. 1.3 교통수단에 따라 다양한 가격대를 산정할 수 있다. 1.4 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 환율변화에 따른 원가산출 반영 능력 • 교통수단의 조건에 따른 가격 산출 능력 • 숙박시설 조건에 따른 가격 산출 능력 • 관광관련기관의 정책지원금의 활용 능력 • 관광 구성요소에 따른 가격 산출 능력
숙박요소 분석하기	2.1 사전구매 계약 여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다. 2.2 호텔 등급·객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.	
관광자원요소 분석하기	3.1 국내외 관광관련기관의 정책에 따라 가격을 낮추기 위해 지원금을 활용할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 산정할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따라 적절한 원가를 산정할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가계산에 반영하여 원가를 산정할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 관광자원·관광지의 원가구성 • 관광지 입장료에 대한 정보 • 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 • 교통수단별 요금에 대한 지식 • 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 • 교통편 구매가격에 관한 지식 • 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 • 숙박시설 종류 • 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 • 정부·공공기관의 지원정책과 제도 • 지역별 주요 교통편에 대한 지식 • 항공사 운항 현황·가격 정책 • 항공예약프로그램 운영에 대한 지식 • 현지 선택 관광 항목 • 현지 주요 관광 자원 • 호텔 숙박 수요·공급 • 환율변화에 따른 상품구성원가
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 수요예측능력 • 언어별 가이드 배정능력 • 외국어 구사능력 • 원가 산출능력 • 의사소통능력 • 일정 내 이동경로 구축능력 • 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력 • 항공사 스케줄·예약 관리능력 • 협상에 의한 가격조정능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010104_16v2 여행샘플상품 구성

- 훈련개요

훈련목표	가격별 샘플상품, 시즌별 샘플상품, 대상별 샘플상품을 구성하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
가격별 샘플상품 구성하기	1.1 원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다. 1.2 최소출발인원에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다. 1.3 선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 교통·숙박에 따른 가격별 상품 구성 능력 • 출발인원에 따른 가격별 상품 구성 능력
시즌별 샘플상품 구성하기	2.1 여행자의 선호시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다. 2.2 여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다. 2.3 국내의 수요공급 환경을 고려하여 상품을 구성할 수 있다.	• 선택 관광 포함여부에 따른 가격별 상품 구성 능력 • 여행자의 특성(연령, 선호시기, 목적 등) 파악 능력
대상별 샘플상품 구성하기	3.1 여행자의 연령에 따라 상품을 구성할 수 있다. 3.2 여행의 유형에 따라 상품을 구성할 수 있다. 3.3 여행자의 목적에 따라 상품을 구성할 수 있다.	• 여행 목적지의 최적 관광시기 파악 능력 • 국내의 수요공급 환경의 변화 파악 능력

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 교통수단별 유형·등급 • 교통수단의 제반 조건 • 국내의 교통 환경·숙박 • 사용호텔·요금 • 상품의 필수여행 항목 • 선택 관광의 포함여부에 따른 가격 설정 • 소비자들의 소비 행동 • 수요계층별 선호상품 • 숙박시설의 입지 조건 • 여행상품 구성 시 연령별 특성

	<ul style="list-style-type: none"> • 여행자들의 여행목적에 따른 상품 구성 • 여행자의 선호시즌별 상품구성 • 여행지의 시즌에 따른 상품구성 • 인원수에 따른 가격 책정 • 항공요금에 대한 지식 • 현지 식당의 메뉴·가격에 대한 지식 • 현지의 원가 구성요소
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 국내외 수요공급 환경 파악능력 • 대중성·독창성 있는 상품구성 • 동일 조건의 상품 비교 분석능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 소비자 구매 유형에 따른 상품 선정능력 • 여행자의 선호시기 파악능력 • 여행지의 최적 관광시기 파악능력 • 원가분석에 따른 최소 출발인원 산정능력 • 의사소통능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010105_16v2 여행상품 샘플투어

- 훈련개요

훈련목표	서베이 투어, 모니터링 투어, 팸 투어를 수행하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장견학

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
서베이 투어하기	1.1 여행경로를 확인하여 상품구성이 적절한지 확인할 수 있다. 1.2 원가분석 자료를 확인하여 상품구성이 적절한지 판단할 수 있다. 1.3 관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적절한지 판단할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행경로 및 원가구성표를 통한 상품구성의 적정성 판단 능력 • 관광구성요소를 고려한 상품구성의 적정성 판단 능력
모니터링 투어하기	2.1 선정된 샘플상품에 따라 모니터링 대상자를 선정할 수 있다. 2.2 모니터링을 통해 상품의 구성·가격 체크리스트를 작성할 수 있다. 2.3 보고서 분석을 통해 상품구성이 적절한지 판단할 수 있다.	• 샘플상품에 적합한 모니터링 대상자 선정 능력 • 모니터링을 통한 체크리스트 작성 능력
팸 투어하기	3.1 국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발상품의 홍보효과를 높일 수 있다. 3.2 여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진할 수 있다. 3.3 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품판매를 촉진할 수 있다.	• 평가보고서 분석 능력 • 팸 투어를 통한 상품판매 촉진 능력

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관의 협력과 현지답사 시 개발 상품의 효율성 여부 • 관광 상품의 구성 시 콘텐츠 내용 • 모니터링 대상자 선정기준·절차 • 모니터링 투어 대상자 선정기준·절차 • 상품구성 • 상품구성의 적정성 • 언론매체 대상 설문조사·만족도 • 여행상품 동선

	<ul style="list-style-type: none"> • 여행실무자 대상 설문조사·만족도 • 원가구성표에 의한 체크리스트 • 체크 리스트의 주요 항목내용 • 팸 투어 대상자 선정기준·절차
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 의사소통능력 • 평가보고서 작성 능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 창의적인 태도 • 긍정적 태도 • 고객 지향적 태도 • 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 • 관련규정 준수 • 객관적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010107_16v2 여행상품 자원관리

- 훈련개요

훈련목표	인적자원을 구성하고, 예산을 편성하여, 물적 자원과 네트워크를 구축하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
인적자원 구성하기	1.1 TF(Task Force)팀 구성을 위해 필요한 인력을 산정할 수 있다. 1.2 산정된 필요인력에 따라 TF팀을 구성할 수 있다. 1.3 구성된 팀원의 역량에 따라 업무를 분장할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 필요인력 산정 능력 • 필요인력 구성 능력 • 개인 역량에 따른 업무분장 능력 • 필요 예산 산출 및 확보 능력 • 필요 물적 자원 판단 능력
예산 편성하기	2.1 산출된 샘플상품 시연비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다. 2.2 산출된 광고·홍보비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다. 2.3 구성된 TF팀 운용비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.	
물적자원 구축하기	3.1 개발된 상품을 판매하기 위한 시스템을 구축하고 활용할 수 있다. 3.2 업무수행에 필요한 공간·비품·컴퓨터를 확보할 수 있다. 3.3 상품구상·마케팅을 위한 콘텐츠를 구입할 수 있다.	
위기대응 네트워크 구축하기	4.1 여행지에서 발생할 수 있는 위기상황에 대처하기 위해 위기 대응 매뉴얼을 작성할 수 있다. 4.2 재외 공관, 해외 안전 정보 시스템을 통해서 위기상황에 대처할 수 있다. 4.3 현지 관광 협회, 관광기관, 컨벤션뷰로(Convention bureau) 네트워킹을 통하여 위기상황에 대처할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 공간 확보 • 관광기관, 컨벤션뷰로를 통한 위기상황 대처 시스템 • 상품 판매시스템 • 상품판매촉진을 위한 콘텐츠 활용·비용 • 안전정보시스템의 활용

	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 확보·편성 • 위기상황 대처를 위한 매뉴얼 수립 • 인력활용·비용 • 팀 구성 목적·필요성 • 팀 구성 시 필요 인력 수·운영기간 • 필요 능력, 인력 배치, 업무분장 • 하드웨어의 구입·비용 • 효과적인 광고·홍보비용 책정
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 의사소통능력 • 보고서 작성능력 • 문제해결능력 • 스케줄 관리능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 원만하게 의사소통하려는 태도 • 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 • 창의적인 태도 • 팀워크 유지

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010108_13v1 여행상품 출시

- 훈련개요

훈련목표	판매가격을 확정하고, 상품 출시, 상품정보를 구축을 하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
판매가격 확정하기	1.1 원가분석·샘플상품 시연 결과에 따라 판매가격을 결정할 수 있다. 1.2 국내외 관련기관의 관광진흥지원금을 고려하여 판매가격에 반영할 수 있다. 1.3 성수기·비성수기 같은 시장 상황에 따라 판매가격을 조정할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 관광진흥지원금의 활용 능력 • 시장 상황에 따른 판매가격 조정 능력 • 신상품 판매 등록 능력 • 수집된 여행정보 분류 및 활용 능력
상품 출시하기	2.1 가격이 확정된 신상품을 ERP(전사적 자원관리)에 등록할 수 있다. 2.2 가격이 확정된 신상품을 홈페이지에 등록할 수 있다. 2.3 가격이 확정된 신상품을 판매채널에 등록할 수 있다.	
상품정보 구축하기	3.1 현지의 협력업체, 관광청으로부터 수집된 여행정보를 분류할 수 있다. 3.2 분류된 여행정보를 활용목적에 따라 판매상품 정보에 반영할 수 있다. 3.3 현지의 실시간 정보를 판매상품 정보에 반영할 수 있다.	

- 지식·기술·태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 관광진흥지원금에 대한 지식 • 사전조사 목적의 필요성 • 상품정보 제공의 필요성 • 시즌별 판매 가격 • 여행정보 수집의 목적·필요성 • 여행지역에 대한 기후, 제반 준비상황 • 오프라인을 활용한 상품출시·활용방법 • 온라인상품출시에 대한 특성·매체활용 • 원가개념에 의한 판매가격의 확정 • 원가분석·원가관리 • 회사 자체의 시스템을 활용한 방법

기 술	<ul style="list-style-type: none"> • ERP 사용능력 • 관련기관과의 협상능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 상담능력 • 신속한 업무처리능력 • 의사소통능력 • 협상에 의한 가격조정능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 계약서 약정 사항 준수 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 안전여행 사항 준수 • 원만하게 의사소통하려는 태도 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010109_13v1 여행상품 관리

- 훈련개요

훈련목표	상품인증을 관리하고, 상품 매뉴얼 작성, 계약 관리 업무를 수행하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
상품인증 관리하기	1.1 브랜드화 된 상품의 상표를 선행상표 존재여부 확인 후, 특허청에 등록할 수 있다. 1.2 신상품을 우수여행 상품 인증 공고에 따라 신청하여 인증 받을 수 있다. 1.3 사내 규정에 의해 상품 등급을 선정하고, 상품운영 매뉴얼을 작성 할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 상표 등록에 대한 절차방법에 대한 이해 • 상표법, 제반 관련 법규제도에 대한 이해
상품 매뉴얼 작성하기	2.1 상품 기획자의 의도를 반영하여 판매 매뉴얼을 작성할 수 있다. 2.2 대리점 판매를 위하여 대리점 상담매뉴얼을 작성할 수 있다. 2.3 상품기획 의도에 의하여 온라인마켓 상품 매뉴얼을 작성할 수 있다.	• 우수여행상품의 인증 목적인증 절차에 대한 이해 • 관광 상품의 품질보증 절차의 이해 • 상품매뉴얼에 대한 이해
계약 관리하기	3.1 상품에서 이용하는 숙박시설의 확보를 위하여 계약을 체결 할 수 있다. 3.2 일정표에 의거하여 이용하는 교통수단을 계약할 수 있다. 3.3 대리점 판매를 위하여 제휴 대리점과 판매계약을 할 수 있다.	• 계약서 작성 능력 • 계약서 약정 사항

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 계약서에 대한 이해와 관리 • 계약서의 법적 효력과 절차·방법 • 관광 상품 판매 매뉴얼 작성 • 관광 상품의 품질보증 절차 • 관광요소별 계약·관리 • 대리점 판매 상담 매뉴얼 작성의 목적·특징 • 대리점 판매에 따른 계약 • 브랜딩 • 상표 등록에 대한 절차·방법

	<ul style="list-style-type: none"> • 상표법, 제반 관련 법규·제도 • 온라인마켓 상품 매뉴얼 작성 • 온라인마켓의 종류 • 우수여행상품의 인증 목적·인증절차 • 일정에 의한 교통편 수배·계약 • 호텔의 블록(block)·계약
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 관광요소별 계약 시 조건에 대한 협상능력 • 관광요소별 계약관련 문제해결능력 • 문제해결능력 • 보고서 작성 능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 스케줄 관리능력 • 의사소통능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 계약서 약정 사항 준수 • 고객 지향적 태도 • 긍정적 태도 • 안전여행 사항 준수 • 원만하게 의사소통하려는 태도 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010110_13v1 여행상품 교육훈련

- 훈련개요

훈련목표	교육훈련 계획을 수립하고, 교육 자료를 구축하여, 교육훈련을 실시·평가하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
교육훈련 계획 수립하기	1.1 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획을 수립 할 수 있다. 1.2 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단 숙박 관련 예약 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다. 1.3 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 교육자료 이해 및 활용능력 • 의사소통능력 • 교육훈련 과정 및 내용 활용능력 • 티칭 능력
교육자료 구축하기	2.1 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료를 작성할 수 있다. 2.2 상품 매뉴얼로 상담직원의 교육 자료를 작성 할 수 있다. 2.3 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료를 작성 할 수 있다.	
교육훈련 실시·평가하기	3.1 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자를 선정 할 수 있다. 3.2 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육을 실시 할 수 있다. 3.3 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육을 실시할 수 있다. 3.4 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가를 실시 할 수 있다.	

- 지식·기술·태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성 • 교육 자료의 내용·특징 • 교육 자료의 활용 • 교육 종료에 대한 평가계획·결과 • 교육장소의 선정·교육내용 • 교육훈련 과정·교육훈련내용 • 교육훈련 대상자의 선정 • 교육훈련 시 교육내용 • 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성

	<ul style="list-style-type: none"> • 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 • 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 교육훈련계획능력 • 문서작성능력 • 문제해결능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영기술 • 스케줄관리능력 • 의사소통능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 계약서 약정 사항 준수 • 고객 지향적 태도 • 긍정적 태도 • 세밀한 주의력 유지 • 안전여행 사항 준수 • 창의적인 태도 • 팀 동료, 타 부서와 원만하게 의사소통하려는 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010111_16v1 여행상품 시장조사 지원

- 훈련개요

훈련목표	시장환경 분석을 지원하고 수요자 조사, 경쟁상품 자료수집을 수행하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
시장환경분석 지원하기	1.1 국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향 파악을 지원할 수 있다. 1.2 국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급 파악을 지원할 수 있다. 1.3 국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장환경 조사를 지원할 수 있다. 1.4 국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품의 분석을 지원할 수 있다. 1.5 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품의 파악을 지원할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 통계프로그램 사용 능력 • GDS 사용 능력 • 관광관련 통계 및 정책 자료 분석 능력 • 시장의 트렌드 파악 능력 • 국내외 환경 분석 능력 • 보고서 작성 능력 • 여행사 지침 준수 태도
수요자 조사하기	2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악할 수 있다. 2.2 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	
경쟁상품 자료수집하기	3.1 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. 3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	

- 지식·기술·태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • DB자료에 대한 지식 • 경쟁상품 가격비교 • 경쟁상품 콘텐츠 내용 • 관광 관련 법·제도 • 관광 수요시장

	<ul style="list-style-type: none"> • 관광 요소인 교통수단 • 광고에 대한 지식 • 국내외 주요 여행사 파악 • 국제관광기구 • 기존 여행상품에 대한 특성 • 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 • 소비자의 여행패턴 • 수요시장의 소비트렌드 정보 • 시장 환경 • 신규 개발 중인 관광 상품 지식 • 여행관련 공공기관 정책동향 • 여행상품 판매처 • 여행상품의 구성요소 • 여행상품의 지역 구분 • 출입국 통계자료 • 콘텐츠 구분 방법 • 통계자료 출처에 대한 지식 • 해외 글로벌 여행사의 동향
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • DB활용을 위한 검색능력 • GDS(CRS) 활용기술 • 경쟁상품 분석능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영 기술 • 여행상품의 가격 구성 요소 파악능력 • 여행상품의 원가분석능력 • 정보 검색능력 • 컴퓨터 운용능력 • 통계결과 분석능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 원만하게 의사소통하려는 태도 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록

- 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010112_16v1 여행상품 원가조사

- 훈련개요

훈련목표	교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 조사하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
교통요소 조사하기	1.1 교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.2 교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 환율변화에 따른 원가산출 반영 능력 • 교통수단의 조건에 따른 가격 산출 능력 • 숙박시설 조건에 따른 가격 산출 능력 • 관광관련기관의 정책지원금의 활용 능력 • 관광 구성요소에 따른 가격 산출 능력
숙박요소 조사하기	2.1 숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 2.2 숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	
관광자원요소 조사하기	3.1 국내외 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 관광자원·관광지의 원가구성 • 관광지 입장료에 대한 정보 • 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 • 교통수단별 요금에 대한 지식 • 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 • 교통편 구매가격에 관한 지식 • 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 • 숙박시설 종류 • 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 • 정부·공공기관의 지원정책과 제도

	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 주요 교통편에 대한 지식 항공사 운항 현황·가격 정책 항공예약프로그램 운영에 대한 지식 현지 선택 관광 항목 현지 주요 관광 자원 호텔 숙박 수요·공급 환율변화에 따른 상품구성원가
기 술	<ul style="list-style-type: none"> 보고서 작성능력 분석·통계 프로그램 운영 기술 수요예측능력 언어별 가이드 배정능력 외국어 구사능력 원가 산출능력 의사소통능력 일정 내 이동경로 구축능력 전체 일정을 고려한 식당·메뉴 배정능력 항공사 스케줄·예약 관리능력 협상에 의한 가격조정능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> 객관적인 태도 고객 지향적 태도 관련규정 준수 긍정적 태도 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010113_16v2 여행상품 STP전략

- 훈련개요

훈련목표	상품마케팅 전략의 기본적 단계로서 시장을 세분화하고, 목표시장을 선정하며, 시장에서 자사(상품) 포지셔닝을 하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
시장세분화하기	1.1 여행시장세분화 변수에 따라 시장을 세분화 할 수 있는 기준을 설정할 수 있다. 1.2 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화할 수 있다. 1.3 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 수요 타깃층 선정 능력 • 홍보계획 수립 및 가격 산정 능력 • 광고 및 홍보 컨셉 설정 능력
목표시장 설정하기	2.1 세분화된 여행시장에 대하여 전략적 중요성을 결정할 수 있다. 2.2 세분시장별 여행시장 세분화 변수에 대한 반응 차이를 분석할 수 있다. 2.3 세분시장별 여행시장 규모에 따른 투자대비 수익률을 추정할 수 있다. 2.4 반응 차이와 투자대비 수익률을 고려하여 목표시장을 선정할 수 있다.	• 마케팅 컨셉에 따른 기간 및 예산 편성 능력 • 주력 판매처(채널) 선정 능력 • 예산에 따른 광고 및 홍보 실시 능력
시장포지셔닝하기	3.1 선정된 목표시장에서의 경쟁 속성을 파악하여 중요도를 결정할 수 있다. 3.2 경쟁속성의 중요도와 소비자 조사를 통해 자사와 경쟁사의 포지션을 파악할 수 있다. 3.3 경쟁적 우위를 확보하기 위한 포지셔닝을 결정할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 경쟁분석 • 경쟁우위 요소 분석 평가 • 고객분석 • 관광수요 시장의 추정 분석 • 구매행동 분석 지식

	<ul style="list-style-type: none"> • 상품별 수요층 • 서비스 속성과 품질 • 시장 타겟의 특성 • 시장의 니즈 • 심리학적 지식 • 여행상품 판매 채널 • 연령대별 수요 특성에 관한 지식 • 인구통계적 기준 • 자사 적합성 분석 • 지리학적 기준 • 집중화, 차별화 • 투자수익률 개념 및 산출방법
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 보고서 작성능력 • 분석·통계 능력 • 분석통계자료 활용 • 빅 데이터 활용 • 의사소통능력 • 정보분석능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 객관적인 태도 • 관련규정 준수 • 긍정적 태도 • 원만하게 의사소통하려는 태도 • 창의적인 태도 • 팀워크 유지 • 합리적 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010114_16v2 여행상품 마케팅 믹스

- 훈련개요

훈련목표	여행상품 마케팅 전략에 따라 상품전략, 가격전략, 유통전략, 촉진전략, 서비스마케팅전략을 수립하는 능력을 함양
수 준	5수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
상품전략 수립하기	1.1 여행시장 환경에 따라 여행상품전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 1.2 경쟁환경에 따라 여행상품수명주기를 분석할 수 있다. 1.3 자원을 효율적으로 활용하기 위하여 여행상품 포트폴리오를 분석할 수 있다. 1.4 분석된 여행상품 포트폴리오를 활용하여 여행상품 전략을 수립할 수 있다. 1.5 수립된 여행상품 전략에 따라 여행상품별 브랜드 관리 계획을 수립할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 상품전략 수립 능력 • 가격전략 수립 능력 • 유통전략 수립 능력 • 촉진전략 수립 능력 • 서비스마케팅전략 수립 능력
가격전략 수립하기	2.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 가격전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 2.2 경쟁환경에 따라 상품가격의 영향 요인을 분석할 수 있다. 2.3 분석된 영향 요인을 활용하여 가격 시뮬레이션을 할 수 있다. 2.4 시뮬레이션 결과를 활용하여 가격전략을 수립할 수 있다.	
유통전략 수립하기	3.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 유통전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 3.2 경쟁환경에 따라 상품유통의 영향 요인을 분석할 수 있다. 3.3 분석결과를 토대로 여행시장 유통경로를 설계할 수 있다. 3.4 설계된 유통경로를 토대로 유통전략을 수립할 수 있다.	
촉진전략 수립하기	4.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 4.2 경쟁환경에 따라 상품판매 촉진의 영향 요인을 분석할 수 있다. 4.3 목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성할 수 있다. 4.4 마케팅 메시지를 효율적으로 전달하기 위한 방법을 설계할 수 있다. 4.5 설계된 방법과 내부기용자원을 토대로 촉진전략을 수립할 수 있다.	

서비스마케팅전략 수립하기	<p>5.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악할 수 있다.</p> <p>5.2 경쟁환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석할 수 있다.</p> <p>5.3 서비스상품특성에 따라 여행상품의 서비스 운영시스템 프로세스를 관리할 수 있다.</p> <p>5.4 서비스상품특성에 따라 서비스전달과정에 참여하는 사람을 관리할 수 있다.</p> <p>5.5 서비스상품특성에 따라 기업과 고객이 접촉하는 물리적 환경을 관리할 수 있다.</p>	
---------------	--	--

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 가격 포지셔닝 • 가격결정 방법 • 가격에 대한 소비자 행동 이론 • 가격전략 수립의 프로세스에 대한 이해 • 가격차별화 관리 • 광고 대행사의 업무 • 광고물 제작과정 • 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 • 서비스마케팅 구성요소 • 서비스마케팅 프로세스 • 서비스품질 관리 • 소비자 행동 측정 • 시설장비 및 물리적 환경 관리 • 신상품 기획 • 여행상품 브랜드 관리 • 여행상품 유통에 대한 이해 • 여행상품 촉진에 대한 이해 • 여행상품 포트폴리오 분석 • 여행상품별 시장상황 • 여행상품별 전략 수립 프로세스 • 여행상품에 대한 이해 • 여행상품원가에 대한 이해 • 여행상품원가에 따른 순익 분석 • 유통경로의 유형 및 정의 • 유통경로의 최신동향 • 유통전략 수립의 프로세스에 대한 이해 • 자사상품 라인 구성 • 직원교육과 동기부여 • 커뮤니케이션 이론 • 판매촉진 방법
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 가격에 대한 소비자 행동 측정 능력 • 광고매체에 대한 분석 능력 • 마케팅 메시지 작성능력 • 마케팅 메시지 전달능력

	<ul style="list-style-type: none"> • 마케팅 믹스 적용 기술 • 보고서 작성능력 • 서비스 프로세스 운용 능력 • 소비자행동 분석 • 시간·스케줄 관리능력 • 여행상품 포트폴리오 관리 기술 • 여행상품별 가격차별화 관리 능력 • 여행상품에 따른 유통경로 선정 능력 • 여행상품원가 요인에 대한 가격 영향도 분석 능력 • 여행상품원가에 손익분석 능력 • 유통경로별 유통대상자 선정 능력 • 유통경로의 설계 능력 • 유통채널에 대한 분석 능력 • 의사소통능력 • 전략적 브랜드 관리능력 • 통계자료 수집 및 분석 • 판매·협상능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 가격정책 수립을 위한 다양성의 수용 자세 • 객관적인 태도 • 고객 지향적 태도 • 관련규정 준수 • 광고매체의 최신동향을 적극적으로 파악하려는 자세 • 새로운 유통경로를 도입하고자 하는 창의적 태도 • 소비자의 편익과 여행상품의 수익성을 함께 고려하려는 자세 • 소비자의 행동을 기반으로 한 수익창출 자세 • 시장과 유통경로의 변화에 대한 적극적 수용의지 • 여행상품 판매량을 높이기 위한 다양성을 고민하는 자세 • 여행상품수명을 관리하여 수익을 최대화 하려는 자세 • 원가를 최저로 유지하기 위한 탐색적 자세 • 위기상황에 적극적으로 대비하려는 노력 • 유통경로에서의 소비자 요구사항을 적극적으로 반영하는 자세 • 유통경로의 최신동향을 적극적으로 파악하려는 자세 • 조직의 사업목표를 달성을 위한 적극적인 자세 • 창의적인 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록

- 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010115_16v1 여행상품 교육훈련 지원

- 훈련개요

훈련목표	교육훈련 계획수립, 교육자료 작성, 교육운영을 지원하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
교육훈련 계획수립 지원하기	1.1 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획 수립을 지원할 수 있다. 1.2 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단 숙박 관련 예약 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다. 1.3 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 교육자료 이해 및 활용능력 • 의사소통능력 • 교육훈련 과정 및 내용 활용능력 • 티칭 능력
교육자료 작성하기	2.1 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다. 2.2 상품 매뉴얼로 상담직원 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다. 2.3 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	
교육운영 지원하기	3.1 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자의 선정을 지원할 수 있다. 3.2 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육 실시를 지원할 수 있다. 3.3 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육 실시를 지원할 수 있다. 3.4 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가 실시를 지원할 수 있다.	

- 지식·기술·태도

구 분	주 요 내 용
지 식	<ul style="list-style-type: none"> • 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성 • 교육 자료의 내용·특징 • 교육 자료의 활용 • 교육 종료에 대한 평가계획·결과 • 교육장소의 선정·교육내용

	<ul style="list-style-type: none"> • 교육훈련 과정·교육훈련내용 • 교육훈련 대상자의 선정 • 교육훈련 시 교육내용 • 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 • 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 • 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립
기 술	<ul style="list-style-type: none"> • 교육훈련계획능력 • 문서작성능력 • 문제해결능력 • 보고서 작성능력 • 분석·통계 프로그램 운영기술 • 스케줄관리능력 • 의사소통능력
태 도	<ul style="list-style-type: none"> • 계약서 약정 사항 준수 • 고객 지향적 태도 • 긍정적 태도 • 세밀한 주의력 유지 • 안전여행 사항 준수 • 창의적인 태도 • 팀 동료, 타 부서와 원만하게 의사소통하려는 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 복사기	대	공용	-
• 카메라	대	공용	10
• 빔프로젝트	대	공용	-
• 지도(세계지도, 한국전도)	개	공용	-

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

III. 고려사항

1. 활용방법

- 훈련기준에서 제시한 이외의 과정수립에 필요한 사항은 「근로자직업능력개발법」 등 관련 규정을 참고하시기 바랍니다.
- 본 훈련기준의 훈련과정은 모듈식으로, 장-단기과정 모두에서 활용가능하며, 훈련사업별로 요구하는 훈련과정 편성지침에 따라 편성할 수 있습니다.
- 3월 350시간 이상의 장기 훈련과정을 편성하는 경우, 수강생의 수준에 적합하게 훈련이수체계 도에서 제시한 해당직종의 훈련과정/과목을 필수로 반영하고, 이외 관련 직종의 과정/과목을 선택하여 편성할 수 있습니다.
 - * 단, 훈련생이 '필수과정'의 일부 훈련 과정/과목을 이수하거나, 직무수행경력이 있는 경우에는 해당 훈련과정/과목을 제외하고 훈련할 수 있습니다.
 - * 효율적으로 훈련하기 위해 둘 이상의 과정/과목을 결합하여 대(大)과목으로 편성하거나, 하나의 과정/과목을 둘 이상의 세(細)과목으로 편성하여 훈련할 수 있습니다.
 - * 훈련과정/과목에서 제시한 훈련시간은 훈련생의 학습능력을 고려하여 최대 50%까지 연장하여 훈련할 수 있습니다.

2. 참고사항

가. 관련자격종목

- 관광통역안내사
- 국내여행안내사

나. 직업활동 영역

- 여행사
- 호텔
- 관련분야 관공서
- 마케팅 전문회사

다. 국가직무능력표준 관련 직종

- 여행상품개발

라. 관련 홈페이지 안내

- 훈련기준 및 국가직무능력표준 : <http://www.ncs.go.kr>
- 자격정보 : <http://www.q-net.or.kr>
- 훈련교재 및 매체 : <http://book.hrdkorea.or.kr>

3 출 제 기 준

□ 개발목적

- 각종 자격의 시험문제 작성시 활용하는 기준을 국가직무능력표준에 따라 제시하기 위하여 출제기준(시안)* 개발

* 출제기준(시안) : 출제기준의 경우에는 이를 확정하는 절차를 법령으로 정하여 운영함에 따라 확정된 '출제기준'과 국가직무능력표준을 근거로 마련된 출제기준을 구분하기 위하여 '출제기준(시안)' 용어 사용

□ 활용대상

- 국가기술자격법에 따른 국가기술자격
- 개별법령에 따른 국가전문자격
- 자격기본법에 따른 공인민간자격, 민간자격
- 고용보험법에 따른 사업내 자격

□ 활용(예시)

- 자격 및 자격취득자 특성에 따라 능력단위별 출제기준(시안)을 조합하여 출제기준으로 활용

<방법> 국가직무능력표준 개발시 관련자격 개선 의견(예시)로 제시된 내용을 그대로 활용

자격종목	능력단위		수준
	분류번호	명칭	
궤도기능사(가칭)	14220603_12v1	궤도부설	5
	14220602_12v1	레일용접	4
	14220605_12v1	부대공사	3

1.1. 출제기준(시안)

I. 자격개요

1. 자격 정의

대분류	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	중분류	03. 관광·레저	소분류	01. 여행서비스
자격종목명	여행상품개발			분류번호	12030101
자격종목정의	여행상품개발은 행사에 의해서 고객에게 판매할 목적이거나, 여행자의 필요와 요구에 의해서 상품을 기획하는 과정으로서 여행상품 시장조사와 원가분석, 여행상품 상품성 검토, 여행상품 구성, 여행상품을 개발하여 수요시장을 환기·충족시키고, 여행사의 수익을 창출하는 능력이다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능력단위 분류번호	여행상품 시장조사 1203010101_16v2	능력단위 수준	5수준
능력단위 정의	이 능력단위는 시장 환경, 수요자 조사, 경쟁상품, 글로벌 환경을 분석하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세부항목)	수행준거 (세세항목)	
	1203010101_16v2.1 시장환경 분석하기	1.1 국내의 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향을 파악할 수 있다. 1.2 국내의 교통 스케줄에 의하여 교통공급을 파악할 수 있다. 1.3 국내의 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장 환경을 조사할 수 있다. 1.4 국내의 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품을 분석할 수 있다. 1.5 각 여행사들의 국내의 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품을 파악할 수 있다.	
	1203010101_16v2.2 수요자 조사·분석하기	2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악 할 수 있다. 2.2 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내의 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.	
	1203010101_16v2.3 경쟁상품 분석하기	3.1 국내의 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. 3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.	
	1203010101_16v2.4 글로벌 환경 분석하기	4.1 국외 현지 관광청을 통하여 나라별 관광 변화 추이를 파악할 수 있다. 4.2 국내 공공기관의 관광지식정보시스템을 통하여 글로벌 시장 환경을 파악할 수 있다. 4.3 시장에서 해외 선진 여행 패턴을 벤치마킹 할 수 있다.	
관련 지식	- DB자료에 대한 지식 - 경쟁상품 가격비교		

	<ul style="list-style-type: none"> - 경쟁상품 콘텐츠 내용 - 관광 관련 법·제도 - 관광 수요시장 - 관광 요소인 교통수단 - 관광기구를 활용한 관광시장 추세 - 관광정보를 활용한 시장 환경 - 광고에 대한 지식 - 국내외 주요 여행사 파악 - 국제관광기구 - 글로벌 관광시장 환경 - 기존 여행상품에 대한 특성 - 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 - 소비자의 여행패턴 - 수요시장의 소비트렌드 정보 - 시장 환경 - 신규 개발 중인 관광 상품 지식 - 여행관련 공공기관 정책동향 - 여행상품 판매처 - 여행상품의 구성요소 - 여행상품의 지역 구분 - 출입국 통계자료 - 콘텐츠 구분 방법 - 통계자료 출처에 대한 지식 - 항공사 운항 정보 - 해외 글로벌 여행사의 동향 - 해외 여행 트렌드 - 해외 주요 여행사 - 해외 주요 여행상품 판매처 - 해외선진 국가의 여행 패턴 분석 - 현지의 관광 관련 주요 기관의 정책
평가 시설· 장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도

능력단위	여행상품 상품성 검토	능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010102_13v1		
능력단위 정의	이 능력단위는 수익성, 모객능력, 지속성을 분석하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010102_13v1.1 수익성 분석하기	1.1 시장조사자료에 따라 수익극대화를 위해 상품 운영 포트폴리오를 작성할 수 있다. 1.2 국내외 관광관련 기관의 정책 자료를 통해 현지 인센티브 지원제도를 활용할 수 있다. 1.3 원가명세서를 통해서 절감요소를 파악할 수 있다.	
	1203010102_13v1.2 모객능력 분석하기	2.1 수익성 분석결과에 따라 유사상품 판매 동향을 파악하여 수요를 예측할 수 있다. 2.2 판매채널에 대한 분석결과에 따라 타깃층을 구성할 수 있다. 2.3 상품 타깃의 특성에 따라 수요의 크기를 추정할 수 있다.	
	1203010102_13v1.3 지속성 분석하기	3.1 현지 기후와 인프라를 분석하여 상품의 시존성을 파악할 수 있다. 3.2 항공 운항 정책을 파악하여 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다. 3.3 상품 콘텐츠의 유형에 따라 상품의 지속 가능여부를 판단할 수 있다.	
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - Revenue Management - STP 마케팅 전략 - 각국의 여행 정책에 대한 지식 - 관광 상품 아이템의 유행성 여부 - 관광경영 분석 - 관광수요 시장의 추정 분석 - 교통정보에 대한 지식 - 국내외 기관 지원 제도 - 상품 판매 시 시존성과의 연계성 - 상품별 수요층 - 수요 계층의 트렌드 경향 - 시장 타깃의 특성 - 여행상품 판매 채널 - 여행상품과 원가 구성요소 - 연령대별 수요 특성에 관한 지식 - 원가관리 - 자연환경·인프라 구축 현황 - 판매·마케팅 전략 - 판매동향에 분석·수요 예측 - 항공운송 정책 - 현지 숙박시설에 대한 지식 		
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 스캐너 - 세계지도, 대한민국 지도 		

능력단위	여행상품 원가분석		능력단위 수준	4수준
분류번호	1203010103_16v2			
능력단위 정의	이 능력단위는 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 분석하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	10분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010103_16v2.1 교통요소 분석하기	1.1 교통수단의 일정과 조건에 따라 다양한 가격을 산정할 수 있다. 1.2 교통편의 사전구매여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다. 1.3 교통수단에 따라 다양한 가격대를 산정할 수 있다. 1.4 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.		
	1203010103_16v2.2 숙박요소 분석하기	2.1 사전구매·계약 여부에 따라 유리한 가격으로 조정할 수 있다. 2.2 호텔 등급·객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영하여 원가를 변경할 수 있다.		
	1203010103_16v2.3 관광자원요소 분석하기	3.1 국내외 관광관련기관의 정책에 따라 가격을 낮추기 위해 지원금을 활용할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 산정할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따라 적절한 원가를 산정할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가계산에 반영하여 원가를 산정할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 관광자원·관광지의 원가구성 - 관광지 입장료에 대한 정보 - 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 - 교통수단별 요금에 대한 지식 - 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 - 교통편 구매가격에 관한 지식 - 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 - 숙박시설 종류 - 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 - 정부·공공기관의 지원정책과 제도 - 지역별 주요 교통편에 대한 지식 - 항공사 운항 현황·가격 정책 - 항공예약프로그램 운영에 대한 지식 - 현지 선택 관광 항목 - 현지 주요 관광 자원 - 호텔 숙박 수요·공급 - 환율변화에 따른 상품구성원가 			
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 			

능력단위	여행샘플상품 구성		능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010104_16v2			
능력단위 정의	이 능력단위는 가격별 샘플상품, 시즌별 샘플상품, 대상별 샘플상품을 구성하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	10분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010104_16v2.1 가격별 샘플상품 구성하기	1.1 원가분석 자료에 따라 교통편·숙박등급·식사수준을 고려하여 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다. 1.2 최소출발인원에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다. 1.3 선택 관광의 포함여부에 따라 가격별 샘플상품을 구성할 수 있다.		
	1203010104_16v2.2 시즌별 샘플상품 구성하기	2.1 여행자의 선호시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다. 2.2 여행 목적지의 최적 관광시기를 고려하여 상품을 구성할 수 있다. 2.3 국내외 수요공급 환경을 고려하여 상품을 구성할 수 있다.		
	1203010104_16v2.3 대상별 샘플상품 구성하기	3.1 여행자의 연령에 따라 상품을 구성할 수 있다. 3.2 여행의 유형에 따라 상품을 구성할 수 있다. 3.3 여행자의 목적에 따라 상품을 구성할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 교통수단별 유형·등급 - 교통수단의 제반 조건 - 국내외 교통 환경·숙박 - 사용호텔·요금 - 상품의 필수여행 항목 - 선택 관광의 포함여부에 따른 가격 설정 - 소비자들의 소비 행동 - 수요계층별 선호상품 - 숙박시설의 입지 조건 - 여행상품 구성 시 연령별 특성 - 여행자들의 여행목적에 따른 상품 구성 - 여행자의 선호시즌별 상품구성 - 여행지의 시즌에 따른 상품구성 - 인원수에 따른 가격 책정 - 항공요금에 대한 지식 - 현지 식당의 메뉴·가격에 대한 지식 - 현지의 원가 구성요소 			
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 			

능력단위	여행상품 샘플투어	능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010105_16v2		
능력단위 정의	이 능력단위는 서베이 투어, 모니터링 투어, 팸 투어를 수행하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	10분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항목)	수 행 준 거 (세 세 항목)	
	1203010105_16v2.1 서베이 투어하기	1.1 여행경로를 확인하여 상품구성이 적정한지 확인할 수 있다. 1.2 원가분석 자료를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다. 1.3 관광구성요소를 확인하여 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	
	1203010105_16v2.2 모니터링 투어하기	2.1 선정된 샘플상품에 따라 모니터링 대상자를 선정할 수 있다. 2.2 모니터링을 통해 상품의 구성·가격 체크리스트를 작성할 수 있다. 2.3 보고서 분석을 통해 상품구성이 적정한지 판단할 수 있다.	
	1203010105_16v2.3 팸 투어하기	3.1 국내외 현지 관광관련기관의 협력 하에 현지답사를 통하여 개발상품의 홍보효과를 높일 수 있다. 3.2 여행실무자를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하여 상품판매를 촉진할 수 있다. 3.3 언론매체를 초청하여 상품체험을 통해 만족도를 점검하고 상품판매를 촉진할 수 있다.	
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 공공기관의 협력과 현지답사 시 개발 상품의 효율성 여부 - 관광 상품의 구성 시 컨텐츠 내용 - 모니터링 대상자 선정기준·절차 - 모니터링 투어 대상자 선정기준·절차 - 상품구성 - 상품구성의 적정성 - 언론매체 대상 설문조사·만족도 - 여행상품 동선 - 여행실무자 대상 설문조사·만족도 - 원가구성표에 의한 체크리스트 - 체크 리스트의 주요 항목·내용 - 팸 투어 대상자 선정기준·절차 		
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 		

능력단위	여행상품 자원관리		능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010107_16v2			
능력단위 정의	이 능력단위는 인적자원을 구성하고, 예산을 편성하여, 물적 자원과 네트워크를 구축하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항목)	수 행 준 거 (세 세 항목)		
	1203010107_16v2.1 인적자원 구성하기	1.1 TF(Task Force)팀 구성을 위해 필요한 인력을 산정할 수 있다. 1.2 산정된 필요인력에 따라 TF팀을 구성할 수 있다. 1.3 구성된 팀원의 역량에 따라 업무를 분장할 수 있다.		
	1203010107_16v2.2 예산 편성하기	2.1 산출된 샘플상품 시연비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다. 2.2 산출된 광고·홍보비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다. 2.3 구성된 TF팀 운용비용에 따라 필요 예산을 확보할 수 있다.		
	1203010107_16v2.3 물적자원 구축하기	3.1 개발된 상품을 판매하기 위한 시스템을 구축하고 활용할 수 있다. 3.2 업무수행에 필요한 공간·비품·컴퓨터를 확보할 수 있다. 3.3 상품구성·마케팅을 위한 콘텐츠를 구입할 수 있다.		
	1203010107_16v2.4 위기대응 네트워크 구축하기	4.1 여행지에서 발생할 수 있는 위기상황에 대처하기 위해 위기대응 매뉴얼을 작성할 수 있다. 4.2 재외 공관, 해외 안전 정보 시스템을 통해서 위기상황에 대처할 수 있다. 4.3 현지 관광 협회, 관광기관, 컨벤션뷰로(Convention bureau) 네트워킹을 통하여 위기상황에 대처할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 공간 확보 - 관광기관, 컨벤션뷰로를 통한 위기상황 대처 시스템 - 상품 판매시스템 - 상품판매촉진을 위한 콘텐츠 활용·비용 - 안전정보시스템의 활용 - 예산 확보·편성 - 위기상황 대처를 위한 매뉴얼 수립 - 인력활용·비용 - 팀 구성 목적·필요성 - 팀 구성 시 필요 인력 수·운영기간 - 필요 능력, 인력 배치, 업무분장 - 하드웨어의 구입·비용 - 효과적인 광고·홍보비용 책정 			
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 			

능력단위	여행상품 출시	능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010108_13v1		
능력단위 정의	이 능력단위는 판매가격을 확정하고, 상품 출시, 상품정보를 구축을 하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010108_13v1.1 판매가격 확정하기	1.1 원가분석·샘플상품 시연 결과에 따라 판매가격을 결정할 수 있다. 1.2 국내외 관련기관의 관광진흥지원금을 고려하여 판매가격에 반영할 수 있다. 1.3 성수기·비성수기 같은 시장 상황에 따라 판매가격을 조정할 수 있다.	
	1203010108_13v1.2 상품 출시하기	2.1 가격이 확정된 신상품을 ERP(전사적 자원관리)에 등록할 수 있다. 2.2 가격이 확정된 신상품을 홈페이지에 등록할 수 있다. 2.3 가격이 확정된 신상품을 판매채널에 등록할 수 있다.	
	1203010108_13v1.3 상품정보 구축하기	3.1 현지의 협력업체, 관광청으로부터 수집된 여행정보를 분류할 수 있다. 3.2 분류된 여행정보를 활용목적에 따라 판매상품 정보에 반영할 수 있다. 3.3 현지의 실시간 정보를 판매상품 정보에 반영할 수 있다.	
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 관광진흥지원금에 대한 지식 - 사전조사 목적의 필요성 - 상품정보 제공의 필요성 - 시즌별 판매 가격 - 여행정보 수집의 목적·필요성 - 여행지역에 대한 기후, 제반 준비상황 - 오프라인을 활용한 상품출시·활용방법 - 온라인상품출시에 대한 특성·매체활용 - 원가개념에 의한 판매가격의 확정 - 원가분석·원가관리 - 회사 자체의 시스템을 활용한 방법 		
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 		

능력단위	여행상품 관리		능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010109_13v1			
능력단위 정의	이 능력단위는 상품인증을 관리하고, 상품 매뉴얼 작성, 계약 관리 업무를 수행하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010109_13v1.1 상품인증 관리하기	1.1 브랜드화 된 상품의 상표를 선행상표 존재여부 확인 후, 특허청에 등록할 수 있다. 1.2 신상품을 우수여행 상품 인증 공고에 따라 신청하여 인증 받을 수 있다. 1.3 사내 규정에 의해 상품 등급을 선정하고, 상품운영 매뉴얼을 작성 할 수 있다.		
	1203010109_13v1.2 상품 매뉴얼 작성하기	2.1 상품 기획자의 의도를 반영하여 판매 매뉴얼을 작성할 수 있다. 2.2 대리점 판매를 위하여 대리점 상담매뉴얼을 작성할 수 있다. 2.3 상품기획 의도에 의하여 온라인마켓 상품 매뉴얼을 작성할 수 있다.		
	1203010109_13v1.3 계약 관리하기	3.1 상품에서 이용하는 숙박시설의 확보를 위하여 계약을 체결 할 수 있다. 3.2 일정표에 의거하여 이용하는 교통수단을 계약할 수 있다. 3.3 대리점 판매를 위하여 제휴 대리점과 판매계약을 할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 계약서에 대한 이해와 관리 - 계약서의 법적 효력과 절차·방법 - 관광 상품 판매 매뉴얼 작성 - 관광 상품의 품질보증 절차 - 관광요소별 계약·관리 - 대리점 판매 상담 매뉴얼 작성의 목적·특징 - 대리점 판매에 따른 계약 - 브랜딩 - 상표 등록에 대한 절차·방법 - 상표법, 제반 관련 법규·제도 - 온라인마켓 상품 매뉴얼 작성 - 온라인마켓의 종류 - 우수여행상품의 인증 목적·인증절차 - 일정에 의한 교통편 수배·계약 - 호텔의 블록(block)·계약 			
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 			

능력단위 분류번호	여행상품 교육훈련 1203010110_13v1	능력단위 수준	5수준
능력단위 정의	이 능력단위는 교육훈련 계획을 수립하고, 교육 자료를 구축하여, 교육훈련을 실시·평가하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010110_13v1.1 교육훈련 계획 수립하기	1.1 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획을 수립할 수 있다. 1.2 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다. 1.3 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육 훈련 계획을 수립 할 수 있다.	
	1203010110_13v1.2 교육자료 구축하기	2.1 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료를 작성할 수 있다. 2.2 상품 매뉴얼로 상담직원의 교육 자료를 작성 할 수 있다. 2.3 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료를 작성 할 수 있다.	
	1203010110_13v1.3 교육훈련 실시·평가하기	3.1 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자를 선정 할 수 있다. 3.2 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육을 실시 할 수 있다. 3.3 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육을 실시할 수 있다. 3.4 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가를 실시 할 수 있다.	
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성 - 교육 자료의 내용·특징 - 교육 자료의 활용 - 교육 종료에 대한 평가계획·결과 - 교육장소의 선정·교육내용 - 교육훈련 과정·교육훈련내용 - 교육훈련 대상자의 선정 - 교육훈련 시 교육내용 - 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 - 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 - 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립 		
평가 시설· 장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 빔 프로젝트 - 세계지도, 대한민국 지도 		

능력단위	여행상품 시장조사 지원		능력단위 수준	2수준
분류번호	1203010111_16v1			
능력단위 정의	이 능력단위는 시장환경 분석을 지원하고 수요자 조사, 경쟁상품 자료수집을 수행하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010111_16v1.1 시장환경분석 지원하기	1.1 국내외 공공기관에서 발행한 자료에 의해서 정치·경제상황·시장동향 파악을 지원할 수 있다. 1.2 국내외 교통 스케줄에 의하여 교통공급 파악을 지원할 수 있다. 1.3 국내외 현지 공공기관의 추천 관광자원을 활용하여 현지 시장환경 조사를 지원할 수 있다. 1.4 국내외 현지 공공기관을 통하여 현재 활성화된 관광 상품의 분석을 지원할 수 있다. 1.5 각 여행사들의 국내외 관광 상품을 분석하여 현재 필요한 상품의 파악을 지원할 수 있다.		
	1203010111_16v2.2 수요자 조사하기	2.1 출입국 통계자료에 의해 관광객 동향을 파악할 수 있다. 2.2 사내 고객 DB자료 분석을 통하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다. 2.3 국내외 미디어를 활용하여 새로운 트렌드별 수요자를 파악할 수 있다.		
	1203010111_16v2.3 경쟁상품 자료수집하기	3.1 국내외 상품광고를 통하여 경쟁상품을 모니터링 할 수 있다. 3.2 시장에서 경쟁상품의 비교를 위해 수집된 정보를 분류할 수 있다. 3.3 시장에서 경쟁상품의 가격과 콘텐츠를 비교·분석할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - DB자료에 대한 지식 - 경쟁상품 가격비교 - 경쟁상품 콘텐츠 내용 - 관광 관련 법·제도 - 관광 수요시장 - 관광 요소인 교통수단 - 광고에 대한 지식 - 국내외 주요 여행사 파악 - 국제관광기구 - 기존 여행상품에 대한 특성 - 소비자가 선호하는 관광 상품 지식 - 소비자의 여행패턴 - 수요시장의 소비트렌드 정보 - 시장 환경 - 신규 개발 중인 관광 상품 지식 - 여행관련 공공기관 정책동향 - 여행상품 판매처 - 여행상품의 구성요소 - 여행상품의 지역 구분 - 출입국 통계자료 - 콘텐츠 구분 방법 - 통계자료 출처에 대한 지식 - 해외 글로벌 여행사의 동향 			
평가 시설	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 			

장비	- 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도
----	-----------------------------------

능력단위	여행상품 원가조사	능력단위 수준	2수준
분류번호	1203010112_16v1		
능력단위 정의	이 능력단위는 교통요소, 숙박요소, 관광자원요소를 조사하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	10분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010112_16v1.1 교통요소 조사하기	1.1 교통수단의 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.2 교통수단의 조건에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 1.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	
	1203010112_16v2.2 숙박요소 조사하기	2.1 숙박 일정에 따라 다양한 가격정보를 조사할 수 있다. 2.2 숙박 시설의 등급, 객실 유형에 따라 원가를 산정할 수 있다. 2.3 환율 변화에 따라 원가산출에 반영할 수 있다.	
	1203010112_16v2.3 관광자원요소 조사하기	3.1 국내외 관광관련기관의 정책에 따른 지원금을 조사할 수 있다. 3.2 사전에 파악한 관광지 입장료에 따라 원가를 조사할 수 있다. 3.3 현지 식당의 종류, 메뉴에 따른 원가를 조사할 수 있다. 3.4 현지의 관광 구성요소에 따라 원가를 조사할 수 있다.	
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 관광자원·관광지의 원가구성 - 관광지 입장료에 대한 정보 - 관광형태의 구성에 따른 원가구성요소 - 교통수단별 요금에 대한 지식 - 교통수단별 운항·조건에 대한 지식 - 교통편 구매가격에 관한 지식 - 숙박시설 가격의 제반 조건에 따른 가격 - 숙박시설 종류 - 식당의 종류·메뉴에 따른 원가요소 - 정부·공공기관의 지원정책과 제도 - 지역별 주요 교통편에 대한 지식 - 항공사 운항 현황·가격 정책 - 항공예약프로그램 운영에 대한 지식 - 현지 선택 관광 항목 - 현지 주요 관광 자원 - 호텔 숙박 수요·공급 - 환율변화에 따른 상품구성원가 		
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 		

능력단위	여행상품 STP전략	능력단위 수준	5수준	
분류번호	1203010113_16v2			
능력단위 정의	이 능력단위는 상품마케팅 전략의 기본적 단계로서 시장을 세분화하고, 목표시장을 선정하며, 시장에서 자사(상품) 포지셔닝을 하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010113_16v2.1 시장세분화하기	1.1 여행시장세분화 변수에 따라 시장을 세분화 할 수 있는 기준을 설정할 수 있다. 1.2 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장을 세분화할 수 있다. 1.3 여행상품 시장 세분화 기준에 따라 선정된 시장의 특성을 파악할 수 있다.		
	1203010113_16v2.2 목표시장 설정하기	2.1 세분화된 여행시장에 대하여 전략적 중요성을 결정할 수 있다. 2.2 세분시장별 여행시장 세분화 변수에 대한 반응 차이를 분석할 수 있다. 2.3 세분시장별 여행시장 규모에 따른 투자대비 수익률을 추정할 수 있다. 2.4 반응 차이와 투자대비 수익률을 고려하여 목표시장을 선정할 수 있다.		
	1203010113_16v2.3 시장포지셔닝하기	3.1 선정된 목표시장에서의 경쟁 속성을 파악하여 중요도를 결정할 수 있다. 3.2 경쟁속성의 중요도와 소비자 조사를 통해 자사와 경쟁사의 포지션을 파악할 수 있다. 3.3 경쟁적 우위를 확보하기 위한 포지셔닝을 결정할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 경쟁분석 - 경쟁우위 요소 분석 평가 - 고객분석 - 관광수요 시장의 추정 분석 - 구매행동 분석 지식 - 상품별 수요층 - 서비스 속성과 품질 - 시장 타깃의 특성 - 시장의 니즈 - 심리학적 지식 - 여행상품 판매 채널 - 연령대별 수요 특성에 관한 지식 - 인구통계적 기준 - 자사 적합성 분석 - 지리학적 기준 - 집중화, 차별화 - 투자수익률 개념 및 산출방법 			
	평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도 		

능력단위	여행상품 마케팅 믹스		능력단위 수준	5수준
분류번호	1203010114_16v2			
능력단위 정의	이 능력단위는 여행상품 마케팅 전략에 따라 상품전략, 가격전략, 유통전략, 촉진전략, 서비스마케팅전략을 수립하는 능력이다.			
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분	
	실무평가: 수행평가	시 간	20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010114_16v2.1 상품전략 수립하기	1.1 여행시장 환경에 따라 여행상품전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 1.2 경쟁환경에 따라 여행상품수명주기를 분석할 수 있다. 1.3 자원을 효율적으로 활용하기 위하여 여행상품 포트폴리오를 분석할 수 있다. 1.4 분석된 여행상품 포트폴리오를 활용하여 여행상품 전략을 수립할 수 있다. 1.5 수립된 여행상품 전략에 따라 여행상품별 브랜드 관리 계획을 수립할 수 있다.		
	1203010114_16v2.2 가격전략 수립하기	2.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 가격전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 2.2 경쟁환경에 따라 상품가격의 영향 요인을 분석할 수 있다. 2.3 분석된 영향 요인을 활용하여 가격 시뮬레이션을 할 수 있다. 2.4 시뮬레이션 결과를 활용하여 가격전략을 수립할 수 있다.		
	1203010114_16v2.3 유통전략 수립하기	3.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 유통전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 3.2 경쟁환경에 따라 상품유통의 영향 요인을 분석할 수 있다. 3.3 분석결과를 토대로 여행시장 유통경로를 설계할 수 있다. 3.4 설계된 유통경로를 토대로 유통전략을 수립할 수 있다.		
	1203010114_16v2.4 촉진전략 수립하기	4.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 촉진전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 4.2 경쟁환경에 따라 상품판매 촉진의 영향 요인을 분석할 수 있다. 4.3 목표 고객에게 전달할 마케팅 메시지를 구성할 수 있다. 4.4 마케팅 메시지를 효율적으로 전달하기 위한 방법을 설계할 수 있다. 4.5 설계된 방법과 내부가용자원을 토대로 촉진전략을 수립할 수 있다.		
	1203010114_16v2.5 서비스마케팅전략 수립하기	5.1 여행시장 환경에 따라 여행상품 서비스마케팅전략의 구성요소를 파악할 수 있다. 5.2 경쟁환경에 따라 서비스마케팅전략의 영향 요인을 분석할 수 있다. 5.3 서비스상품특성에 따라 여행상품의 서비스 운영시스템 프로세스를 관리할 수 있다. 5.4 서비스상품특성에 따라 서비스전달과정에 참여하는 사람을 관리할 수 있다. 5.5 서비스상품특성에 따라 기업과 고객이 접촉하는 물리적 환경을 관리할 수 있다.		
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 가격 포지셔닝 - 가격결정 방법 - 가격에 대한 소비자 행동 이론 - 가격전략 수립의 프로세스에 대한 이해 - 가격차별화 관리 - 광고 대행사의 업무 - 광고물 제작과정 - 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 - 서비스마케팅 구성요소 - 서비스마케팅 프로세스 - 서비스품질 관리 			

	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자 행동 측정 - 시설장비 및 물리적 환경 관리 - 신상품 기획 - 여행상품 브랜드 관리 - 여행상품 유통에 대한 이해 - 여행상품 촉진에 대한 이해 - 여행상품 포트폴리오 분석 - 여행상품별 시장상황 - 여행상품별 전략 수립 프로세스 - 여행상품에 대한 이해 - 여행상품원가에 대한 이해 - 여행상품원가에 따른 손익 분석 - 유통경로의 유형 및 정의 - 유통경로의 최신동향 - 유통전략 수립의 프로세스에 대한 이해 - 자사상품 라인 구성 - 직원교육과 동기부여 - 커뮤니케이션 이론 - 판매촉진 방법
평가 시설· 장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 세계지도, 대한민국 지도

능력단위	여행상품 교육훈련 지원	능력단위 수준	2수준
분류번호	1203010115_16v1		
능력단위 정의	이 능력단위는 교육훈련 계획수립, 교육자료 작성, 교육운영을 지원하는 능력이다.		
평가 방법	지필평가: 단답형	시 간	15분
	실무평가: 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010115_16v1.1 교육훈련 계획수립 지원하기	1.1 상품판매 스케줄에 따라 상품운영시스템의 교육계획 수립을 지원할 수 있다. 1.2 상품 판매 스케줄에 따라 오퍼레이터에 대한 교통수단·숙박관련 예약 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다. 1.3 상품 판매 스케줄에 따라 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 계획의 수립을 지원할 수 있다.	
	1203010115_16v1.2 교육자료 작성하기	2.1 상품 매뉴얼로 오퍼레이터 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다. 2.2 상품 매뉴얼로 상담직원 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다. 2.3 마케팅 전략으로 홍보 교육 자료의 작성을 지원할 수 있다.	
	1203010115_16v1.3 교육운영 지원하기	3.1 상품교육 계획에 의거 관련 교육자와 교육 대상자의 선정을 지원할 수 있다. 3.2 상품교육 계획에 맞는 교육장소를 선정하여 교육 실시를 지원할 수 있다. 3.3 상품교육 계획에 따라 필요한 교육 자료로 교육 실시를 지원할 수 있다. 3.4 교육 훈련 계획에 의거 교육 후 평가 실시를 지원할 수 있다.	
관련 지식	<ul style="list-style-type: none"> - 관련 직원에 대한 교육계획수립 목적·필요성 - 교육 자료의 내용·특징 - 교육 자료의 활용 - 교육 종료에 대한 평가계획·결과 - 교육장소의 선정·교육내용 - 교육훈련 과정·교육훈련내용 - 교육훈련 대상자의 선정 - 교육훈련 시 교육내용 - 상담직원, 대리점 판매사원에 대한 판매 교육훈련 목적·필요성 - 상담직원에 대한 전반적인 교육 자료 내용 - 상품판매사원에 대한 교육 훈련계획수립 		
평가 시설·장비	<ul style="list-style-type: none"> - 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 카메라 - 빔 프로젝터 - 세계지도, 대한민국 지도 		