

CHAPTER II

환경분석

① 산업현장 직무능력수준

세 분 류 직 능 수 준	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, 해외여행안내, 항공객실서비스 등 5가지이며, 직능수준(skill level)의 경우 3~6수준에 분포하고 있다.

여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 해외여행안내의 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 연관

성이 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	학과	교육훈련기관	'10년(명)		'11년(명)		'12년(명)	
				입학	졸업	입학	졸업	입학	졸업
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
합계				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
종사 현황	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.

2 교육훈련 현황 분석

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, 숭의여자대학, 신성대학, 신흥대학, 안산공과대학, 안양과학대학, 영남외국어대학, 영남이공대학, 영진전문대학, 오산대학, 인덕대학, 우송정보대학, 원광보건대학, 유한대학, 인하공업전문대학

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, 중평정보고등학교, 평촌경영고등학교, 하성고등학교, 한국관광고등학교, 한국문화영상고등학교, 한국외식과학고등학교, 한국호텔관광고등학교, 해성국제컨벤션고등학교, 해운대관광고등학교
		항공서비스과	대학	12	관동대학교, 광주대학교, 광주여자대학교, 극동대학교, 동신대학교, 동양대학교, 영산대학교, 위덕대학교, 중부대학교, 탐라대학교, 한서대학교, 호원대학교
			전문대학	33	경남정보대학, 경북대학, 경인여자대학, 고구려대학, 공주영상대학, 극동정보대학, 대덕대학, 동서울대학, 동원대학, 동의과학대학, 동주대학, 두원공과대학, 부산경상대학, 부산여자대학, 서라벌대학, 서영대학교, 송원대학, 수원과학대학, 안동과학대학, 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, 학교알리미 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 화고등학교)	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 일본어회화능력을 배양	
			여행실무	국내외 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 비상사태 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
			마인어	—	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

중 분 류	소 분 류	등 급	종 목	취 득 자 수(명)			
				누 계	'10년	'11년	'12년
관광·레저	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	Tourism Advanced Diploma of Tourism Management Diploma of Tourism (Operations Management) Diploma of Event Management Diploma of Tourism (Marketing and Product Development) Certificate IV in Tourism (Operations) Certificate IV in Tourism (Sales & Marketing) Certificate IV in Tourism (Guiding) Certificate IV in Tourism (Natural and Cultural Heritage) 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) Certificate II in Tourism (Operations) Certificate I in Tourism (Australian Indigenous Culture)

* 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 : 여행상품상담

1. 직무 개요

1) 직무 정의

여행상품상담은 여행상품 판매를 위하여 고객의 욕구에 부합하는 여행 관련 상품 정보를 제공하고 계약에 도달할 수 있게 하는 일이다.

2) 능력단위

순 번	능 력 단 위	페 이 지
1	고객응대	31
2	상품 추천	36
3	여행상품상담 교육	41
4	상품설명자료 작성	46
5	상품 설명	52
6	상담 고객관리	57
7	여행요금 상담	62
8	교통편 예약	67
9	여행 상품 계약	72
10	여행 고객 관리	77
11	여행상품상담 교육 지원	82
12	교통편 조회	87

13	교통편 발권	92
14	지상수배	97
15	여행서류확인 지원	102
16	여행서류확인	107

3) 능력단위별 능력단위요소

분 류 번 호	능 력 단 위	수 준	능 력 단 위 요 소
1203010201_13v1	고객응대	3	전화 응대하기
			방문 응대하기
			온라인 응대하기
1203010202_13v1	상품 추천	3	고객 정보 파악하기
			고객 욕구 파악하기
			상품 추천하기
1203010203_16v2	여행상품상담 교육	5	상품 정보 파악하기
			상품상담 매뉴얼 작성하기
			상품 상담 교육하기
1203010204_16v2	상품설명자료 작성	3	설명 자료 수집하기
			설명 자료 작성하기
			자료 전달하기
1203010205_13v1	상품 설명	4	상품설명 방법 선택하기
			상품설명하기
			설명결과 활용하기
1203010206_13v1	상담 고객관리	3	부가상품 정보 제공하기
			네트워크 활용하기
			대면 상담하기
1203010207_16v2	여행요금 상담	4	여행요금 산출하기
			원가표 작성하기
			요금 상담하기
1203010208_16v2	교통편 예약	4	항공여객 예약하기
			육상교통편 예약하기
			해상여객선 예약하기
1203010209_13v1	여행 상품 계약	4	계약 서류 작성하기
			계약 체결하기
			최종 입금 확인하기
1203010210_16v2	여행 고객 관리	4	여행정보자료 제공하기
			여행 사후관리하기
			재방문 고객 창출하기
1203010211_16v1	여행상품상담 교육 지원	2	상품정보파악 지원하기
			상품상담 매뉴얼작성 지원하 기
			상품상담교육 지원하기
1203010212_16v1	교통편 조회	2	항공여객예약 조회하기

분 류 번 호	능 력 단 위	수 준	능 력 단 위 요 소
			육상교통편예약 조회하기
			해상여객선예약 조회하기
1203010213_16v1	교통편 발권	4	항공여객 발권하기
			육상교통편 발권하기
			해상여객선 발권하기
1203010214_16v1	지상수배	4	숙박 수배하기
			식당 수배하기
			관광지 수배하기
1203010215_16v1	여행서류확인 지원	2	여권비자확인 지원하기
			출입국서류확인 지원하기
			보험서류확인 지원하기
1203010216_16v1	여행서류확인	4	여권 비자 확인하기
			출입국 서류 확인하기
			보험 서류 확인하기

분류번호 : 1203010201_13v1

능력단위 명칭 : 고객응대

능력단위 정의 : 고객 응대란 전화, 방문, 인터넷 등으로 응대하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010201_13v1.1 전화 응대하기	1.1 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다. 1.2 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 1.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 1.4 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상담 매뉴얼에 대한 지식 ○ 상품에 대한 지식 ○ 고객 심리 상담에 대한 지식
	【기 술】 ○ 고객 심리 파악능력 ○ 화술 능력(정확한 발음, 목소리, 톤) ○ 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 서비스마인드를 갖춘 태도 ○ 매너있는 태도 ○ 경청하는 태도
1203010201_13v1.2 방문 응대하기	2.1 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다. 2.2 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 2.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 2.4 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다. 2.5 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품에 대한 지식 ○ 회사규정 및 방문 응대 매뉴얼에 대한 지식 ○ 고객 심리 상담에 대한 지식
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 고객 심리 파악능력 ○ 화술 능력(정확한 발음, 목소리, 톤) ○ 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 서비스마인드를 갖춘 태도 ○ 매너있는 태도 ○ 경청하는 태도 ○ 신뢰감을 주는 태도
1203010201_13v1.3 온라인 응대하기	3.1 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인할 수 있다. 3.2 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인 한 후 즉시 답변할 수 있다. 3.3 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품에 대한 지식 ○ 회사규정 및 온라인 업무처리 매뉴얼에 대한 지식 ○ 고객 심리 상담에 대한 지식 ○ 개인정보보호에 대한 지식
	【기 술】 ○ 인터넷 활용 능력 ○ 데이터베이스 프로그램 사용 능력(엑셀 등) ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 온라인 매너를 준수하려는 태도 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도(신속한 응대)

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 전화 응대, 방문 응대, 온라인 응대를 하는 업무에 적용한다.
- 용모와 복장은 명찰 또는 사원증 패용을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 전화 상담 매뉴얼
- 여행상품 자료
- 회사 규정
- 방문 응대 매뉴얼
- 온라인 업무처리 매뉴얼
- 고객 데이터베이스 관리 규정

장비 및 도구

- 전화기
- 헤드셋
- 컴퓨터
- 프린터기
- 고객 데이터베이스 프로그램
- 필기 도구
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 고객응대의 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.
 - 상담매뉴얼 이해 및 활용 여부
 - 고객 심리 상담 기술 능력 보유 여부
 - 회사 이미지 홍보 능력 여부
 - 전화 기본 예절 이해 여부
 - 기본적인 외국어 구사 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원 관리능력, 인적자원관리능력
5	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
분류번호		1203010201_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010202_13v1

능력단위 명칭 : 상품 추천

능력단위 정의 : 상품 추천이란 고객 정보·욕구를 파악하여 상품을 추천하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010202_13v1.1 고객 정보 파악하기	1.1 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다. 1.2 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다. 1.3 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다. 1.4 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.
	【지 식】 ○ 인구통계 관련 기초지식 ○ 여행소비자 행동관련지식 ○ 여행상품 지식 ○ 개인정보보호 지식 ○ 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 데이터 분석 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010202_13v1.2 고객 욕구 파악하기	2.1 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다. 2.2 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다. 2.3 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다. 2.4 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다. 2.5 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다. 2.6 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다. 2.7 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.
	【지 식】 ○ 인구통계 관련 기초지식

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 여행소비자 행동관련지식 ○ 여행상품 지식 ○ 개인정보보호 지식 ○ 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 데이터 분석 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010202_13v1.3 상품 추천하기	3.1 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다. 3.2 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다. 3.3 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다. 3.4 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.
	【지 식】 ○ 소비자행동관련 기초지식 ○ 여행상품 지식 ○ 세계지리에 대한 지식 ○ 한국지리에 대한 지식 ○ 여행지의 역사 문화에 대한 지식
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 데이터 분석 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 고객 정보 파악, 고객 욕구 파악, 상품 추천을 하는 업무에 적용한다.
- 고객의 세부적인 요구사항이라 함은 비흡연실, 온돌, 낮은 베개 등의 요구사항을 말한다.
- 목적별·테마별 상품은 패키지 상품, 인센티브 상품, 허니문 상품, 학생 단체 상품, 기업체연수 상품, 공무원 연수 상품, 효도관광 상품, 트레킹 상품, 골프여행 상품, 자유여행 상품과 같이 특별한 목적을 가지고 있는 상품을 말한다.
- 고객기본정보는 성별, 이름, 나이, 직업, 연락처(전화번호, 휴대폰번호, 이메일 주소 등)등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 고객 데이터베이스 관리 규정

장비 및 도구

- 전화기
- 헤드셋
- 컴퓨터
- 프린터기
- 고객 데이터베이스 프로그램
- 필기도구
- 세계지도, 대한민국 지도

자료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 상품 추천의 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.
 - 추천상품에 대한 적절성 여부
 - 데이터베이스 처리 능력
 - 상품 파악 능력 (여행 목적지 관광 정보 이해 여부)
 - 고객 심리 상담 능력
 - 서비스 마인드 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
3	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
분류번호		1203010202_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010203_16v2

능력단위 명칭 : 여행상품상담 교육

능력단위 정의 : 상담 교육이란 상품정보파악, 상품상담 매뉴얼 작성 후 상품 상담 교육을 하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010203_16v2.1 상품 정보 파악하기	1.1 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다. 1.3 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있다. 1.4 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행상품지식 ○ 세계지리에 대한 지식 ○ 한국지리에 대한 지식 ○ 출입국 업무에 대한 지식 ○ 여행 약관에 대한 지식 ○ 세계사, 한국사에 대한 지식
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 상담심리 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010203_16v2.2 상품상담 매뉴얼 작성하기	2.1 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보를 매뉴얼로 작성할 수 있다. 2.2 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용을 Q and A로 작성할 수 있다. 2.3 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A를 업데이트할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행상품에 대한 지식 ○ 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 ○ 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 상담심리 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010203_16v2.3 상품상담 매뉴얼 작성하기	3.1 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다. 3.2 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술을 교육 할 수 있다. 3.3 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육 할 수 있다. 3.4 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 교육할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행상품지식 ○ 세계지리에 대한 지식 ○ 한국지리에 대한 지식 ○ 출입국 업무에 대한 지식 ○ 여행 약관에 대한 지식 ○ 세계사, 한국사에 대한 지식
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 상담심리 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 상품정보 파악, 상품상담 매뉴얼작성, 상품 상담 교육을 하는 업무에 적용한다.
- 여행상품의 세부내용이라 함은 여행루트, 항공, 숙박, 식사, 관광지, 교통편, 비자 등 관련내용을 포함한다.
- 여행 목적지의 세부정보라 함은 여행국가(지역)의 기후, 문화, 기타 여행기본정보(화폐, 언어, 전압 등)를 말한다.

자료 및 관련 서류

- 여행상품상담 매뉴얼
- 여행 약관

장비 및 도구

- 전화기
- 헤드셋
- 컴퓨터
- 프린터기
- 고객 데이터베이스 프로그램
- 필기도구
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품상담 교육의 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.
 - 고객 심리 상담 능력 숙지 여부
 - 회사 여행 상품에 대한 이해
 - 출입국 업무정보 이해 여부

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
3	자기개발능력	자아인식 능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010203_13v1
	보완	1203010203_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명 변경.

분류번호 : 1203010204_16v2

능력단위 명칭 : 상품설명자료 작성

능력단위 정의 : 상담 자료 작성이란 상담자료를 수집하고 작성한 후 전달하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010204_16v2.1 설명 자료 수집하기	1.1 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다. 1.3 고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집할 수 있다.
	【지 식】 ○ 방문국가정보 ○ 방문도시정보 ○ 방문지 통계정보
	【기 술】 ○ 컴퓨터활용능력 기술 ○ 자료수집능력 기술
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010204_16v2.2 설명 자료 작성하기	2.1 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다. 2.2 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다. 2.3 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.
	【지 식】 ○ 방문국가정보 ○ 방문도시정보 ○ 방문지 통계정보
	【기 술】 ○ 컴퓨터활용능력 기술 ○ 문서작성능력 기술
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010204_16v2.3 자료 전달하기	3.1 고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신처의 정보를 파악할 수 있다. 3.2 고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를 전달할 수 있다. 3.3 전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악할 수 있다.
	【지 식】 ○ 문서작성방법
	【기 술】 ○ 컴퓨터활용능력 기술 ○ 자료수집능력 기술 ○ 프리젠테이션 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 상담 자료 수집, 상담 자료 작성, 상담 자료 전달을 하는 업무에 적용한다.
- 여행 자료라 함은 방문지 안전정보자료, 역사자료, 문화자료, 교육자료, 기후자료, 비상연락처자료, 관광지자료, 대중교통수단자료, 통화단위자료, 환율자료, 지리자료, 음식정보자료, 비자정보 등을 말한다.

자료 및 관련 서류

- 여행 상품 자료
- 여행 요금 자료

장비 및 도구

- 전화기
- 헤드셋
- 컴퓨터
- 프린터기
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 상품설명자료 작성의 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.
 - 컴퓨터 활용 능력
 - 상담 자료 작성 능력
 - 여행 요금 자료 수집 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
3	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010204_13v1
	보완	1203010204_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개 발 자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명 변경.

분류번호 : 1203010205_13v1

능력단위 명칭 : 상품 설명

능력단위 정의 : 상품 설명이란 상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010205_13v1.1 상품설명 방법 선택하기	1.1 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다. 1.2 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다. 1.3 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품내용에 대한 지식
	【기 술】 ○ 인터넷 활용기술 ○ 언어전달 기술 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010205_13v1.2 상품설명하기	2.1 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다. 2.2 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다. 2.3 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팸플렛 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.
	【지 식】 ○ 고객정보에 대한 지식 ○ 보유상품내용에 대한 지식 ○ 설명회 장소 및 방법에 대한 정보 ○ 참가예상인원에 대한 정보
	【기 술】 ○ 고객 분석기술 ○ 자료수집기술 ○ 홍보물 전달기술 ○ 행사계획에 대한 기술

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 프레젠테이션 능력 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010205_13v1.3 설명결과 활용하기	3.1 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다. 3.2 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다. 3.3 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품정보에 대한 지식 ○ 고객정보에 대한 지식
	【기 술】 ○ 경청능력 ○ 의견취합능력 ○ 의견반영능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 상품 설명 방법 선택, 상품 설명, 상품 설명 결과 활용을 하는 업무에 적용한다.

자료 및 관련 서류

- 상품설명매뉴얼
- 상품 설명 자료 (브로셔, 팜플렛 등)
- 설명회 장소 관련 자료

장비 및 도구

- 전화기
- 컴퓨터
- 프린터기
- 홍보물
- 시청각 장비(프로젝터, 노트북, 마이크, 음향장비)
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 상품설명 의 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.
 - 프리젠테이션 능력
 - 고객의 호응도 및 만족도
 - 고객의 욕구 파악 능력
 - 상품 숙지 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직 업 기 초 능 력	
	주 요 영 역	하 위 영 역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
3	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
4	자기개발능력	자아인식 능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
5	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
분류번호		1203010205_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개 발 자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010206_13v1

능력단위 명칭 : 상담 고객관리

능력단위 정의 : 상담 고객 관리란 부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010206_13v1.1 부가상품 정보 제공하기	1.1 고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교할 수 있다. 1.2 고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명할 수 있다. 1.3 고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행상품 지식 ○ 여행지 지식 ○ 여행약관 지식 ○ 선택관광 지식
	【기 술】 ○ 상품자료수집 기술 ○ 고객성향분석 기술 ○ 상품비교분석 기술 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 적극적인 태도 ○ 책임감있는 태도 ○ 서비스 수행 태도
1203010206_13v1.2 네트워크 활용하기	2.1 고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공할 수 있다. 2.2 고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천할 수 있다. 2.3 네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 상품내용에 대한 지식 ○ 문서작성에 대한 지식 ○ 고객정보에 대한 지식 ○ 네트워크 관리 매뉴얼에 대한 지식
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 인터넷 활용 능력 ○ 전화대응 기술 ○ 자료수집 기술 ○ 문서작성 기술 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 적극적인 태도 ○ 책임감있는 태도 ○ 서비스 수행 태도
1203010206_13v1.3 대면 상담하기	3.1 고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집할 수 있다. 3.2 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상품을 구성할 수 있다. 3.3 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명할 수 있다.
	【지 식】 ○ 고객정보에 대한 지식 ○ 고객이 원하는 여행에 대한 지식
	【기 술】 ○ 상담기술 ○ 자료수집능력
	【태 도】 ○ 공손하고 성실한 태도 ○ 책임감 있는 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 부가 상품 정보 제공, 네트워크 활용, 대면 상담을 하는 업무에 적용한다.
- 네트워크라 함은 전화, 팩스, 모바일, 이메일, DM 등을 포함한다.
- 선택관광이란 여행지 현지에서 고객이 임의로 선택할 수 있는 추가 관광 상품의 일종이다.

자료 및 관련 서류

- 여행 상품 자료
- 고객관리 메뉴얼 자료
- 선택관광상품 자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 핸드폰
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 상담 고객관리의 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.
 - 여행상품관련 지식 능력
 - 통신네트워크 관리 수행능력
 - 인적네트워크 관리능력
 - 여행상품 정보 수집 능력
 - 고객상담 능력
 - 인터넷활용 능력
 - 문서작성 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
분류번호		1203010206_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010207_16v2

능력단위 명칭 : 여행요금 상담

능력단위 정의 : 여행 요금 상담이란 여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010207_16v2.1 여행요금 산출하기	1.1 항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출할 수 있다. 1.2 각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출 할 수 있다. 1.3 부대비용에 따라 여행요금을 산출할 수 있다. 1.4 알선수수료에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공요금에 대한 지식 ○ 지상비에 대한 지식 ○ 환율정보에 대한 지식 ○ 부대비용에 대한 지식
	【기 술】 ○ 항공 예약 발권능력 ○ 외국어 구사능력 ○ 엑셀 활용 능력
	【태 도】 ○ 차분한 태도 ○ 세밀하려는 노력 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010207_16v2.2 원가표 작성하기	2.1 여행상품에 따라 원가를 조사할 수 있다. 2.2 여행상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다. 2.3 여행상예의 따라 원가표를 작성할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공요금 산출에 대한 지식 ○ 지상비 산출에 대한 지식 ○ 부대비용에 대한 지식
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 원가산출 매뉴얼 활용능력 ○ 항공예약발권시스템 활용 기술 ○ 외국어 구사능력 ○ 엑셀 활용 능력
	【태 도】 ○ 차분한 태도 ○ 세밀하려는 노력 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010207_16v2.3 상담하기	3.1 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 3.2 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 3.3 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행요금에 대한 지식 ○ 환율에 대한 지식
	【기 술】 ○ 인터넷활용 기술 ○ 고객니즈파악 능력 ○ 상담기술
	【태 도】 ○ 설득력 있는 태도 ○ 친절한 태도 ○ 차분한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여행 요금 산출, 원가표 작성, 상담을 하는 업무에 적용한다.
- 지상비란 호텔, 식사, 차량비, 입장료, 가이드비 등을 포함한다.
- 부대비용이란 비자비용, 선택관광비용, 여행자 보험료 등을 포함한다.
- 항공권에는 항공요금, 유류할증료, 공항세, 관광진흥기금, 전쟁보험료 등이 포함 된다.
- 알선수수료란 여행에 관련된 서비스 제공의 대가로 지불하는 요금이다.

자료 및 관련 서류

- 항공사 요금표
- 원가표 서식
- 서비스표준약관
- 환율인터넷 자료
- 여행자보험 자료
- 비자규정

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 계산기
- 항공사예약시스템
- 전화기
- 프린터기

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행요금 상담의 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.
 - 항공료 산출 능력
 - 지상비 산출 능력
 - 상담 능력
 - 인터넷 활용 능력

◎ 직업기초능력

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

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010207_13v1
	보완	1203010207_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 : 1203010208_16v2

능력단위 명칭 : 교통편예약

능력단위 정의 : 예약수배 업무란 항공을 예약하고 지상을 수배하며 여행서류를 확인하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010208_16v2.1 항공 예약하기	1.1 고객의 요구사항에 따라 항공을 예약할 수 있다. 1.2 항공 예약에 따라 항공요금을 알 수 있다. 1.3 고객 요구에 따라 항공좌석 등급을 선택 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공사별 운항스케줄에 대한 지식 ○ 항공사별 운임체제에 대한 지식 ○ 항공예약 등급에 대한 지식
	【기 술】 ○ 컴퓨터 활용능력 ○ 항공예약시스템 활용능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010208_16v2.2 지상 수배하기	2.1 고객의 요구 상품에 따라 지상수배를 의뢰할 수 있다. 2.2 고객 선택에 따라 추가 수배할 수 있다. 2.3 수배업무 완료에 따라 여행일정을 확정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 수배업무에 대한 지식 ○ 지상비 산출에 대한 지식
	【기 술】 ○ 인터넷 활용 기술 ○ 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 신속한 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010208_16v2.3 여행 서류 확인하기	3.1 예약조건에 따라 여권정보를 확인할 수 있다. 3.2 예약조건에 따라 비자관련 업무를 할 수 있다. 3.3 예약조건에 따라 여행자보험을 가입할 수 있다. 3.4 여행 대상국에 따라 출/입국서류를 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여권관련 지식 ○ 비자대상국에 대한 지식 ○ 출/입국서류에 관한 지식 ○ 여행자보험관련 지식
	【기 술】 ○ 인터넷 활용능력 ○ 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확한 태도 ○ 차분한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 항공·육상·해상 교통편 여객예약을 수행하는 업무에 적용한다.
- 항공여객 예약은 항공여객 예약시스템을 활용하는 업무에 적용한다.
- 육상교통편 예약은 차량, 철도 등의 여객 예약을 포함한다.
- 해상여객선 예약은 해상을 이용한 여객편 예약에 적용한다.
- 고객의 요구는 이동스케줄, 운임체계, 좌석등급을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 해당 국가(지역) 관련 자료
- 여권자료
- 출입국신고서
- 비자서류
- 해당 예약시스템 매뉴얼(항공·육상·해상)

장비 및 도구

- 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템
- 세계지도, 대한민국 지도
- 컴퓨터
- 프린터

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 교통편 예약의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평

가하거나 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.
 - 교통편(항공·육상·해상) 예약시스템 활용능력
 - 교통편(항공·육상·해상) 예약용어 실무능력
 - 교통편(항공·육상·해상) 운임 분석 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직 업 기 초 능 력	
	주 요 영 역	하 위 영 역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010208_13v1
	보완	1203010208_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개 발 자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명, 능력단위요소명 및 내용 변경.

분류번호 : 1203010209_13v1

능력단위 명칭 : 여행 상품 계약

능력단위 정의 : 여행상품 계약이란 계약 서류를 작성한 후 계약을 체결하고 최종입금을 확인하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010209_13v1.1 계약 서류 작성하기	1.1 선택상품가격에 따라 계약서를 작성할 수 있다. 1.2 고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험계약서를 작성할 수 있다. 1.3 상품 계약에 따라 여행약관을 제공할 수 있다. 1.4 계약에 따라 확정 일정표를 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 가격에 대한 지식 ○ 보험내용에 대한 지식 ○ 여행약관이해에 대한 지식 ○ 약정사항을 설명할 수 있는 지식
	【기 술】 ○ 계약서 작성기술 ○ 보험계약서 작성기술 ○ 가격계산 능력 ○ 문서작성 능력
	【태 도】 ○ 계약서 약정을 이행하는 태도 ○ 진정성 있는 태도 ○ 성실한 태도
1203010209_13v1.2 계약 체결하기	2.1 계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받을 수 있다. 2.2 계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 할 수 있다. 2.3 계약 조건에 따라 계약을 체결할 수 있다. 2.4 계약에 따라 여행 약관을 제공 할 수 있다. 2.5 계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 계약서 ○ 원가계산서 ○ 보험계약서

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 여행약관
	【기 술】 ○ 계약서 작성능력
	【태 도】 ○ 계약서 약정사항 준수하려는 태도
1203010209_13v1.3 최종 입금 확인하기	3.1 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다. 3.2 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다. 3.3 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.
	【지 식】 ○ 계약 입금 지식
	【기 술】 ○ 인터넷뱅킹 능력 ○ 문자전송 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 보안성을 유지하는 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 계약 서류 작성, 계약 체결, 최종 입금 확인을 하는 업무에 적용한다.
- 계약서의 표준 서식은 문화체육관광부에서 승인한 서식을 활용한다.

자료 및 관련 서류

- 여행 표준 약관
- 계약서
- 여행자 보험 계약서
- 영수증

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품 계약의 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.
 - 계약서 작성 능력 및 계약금 오류 여부
 - 여행자 보험 계약서 내용 확인 능력
 - 인터넷 बैं킹 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
분류번호		1203010209_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010210_16v2

능력단위 명칭 : 여행 고객 관리

능력단위 정의 : 여행 고객 관리란 여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010210_16v2.1 여행정보자료 제공하기	1.1 고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공할 수 있다. 1.2 고객 정보에 따라 특별상품을 제공할 수 있다. 1.3 고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택할 수 있다. 1.4 고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행정보지식 ○ 현지문화지식
	【기 술】 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 서비스 노력 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010210_16v2.2 여행 사후관리하기	2.1 고객 관리 메뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화를 할 수 있다. 2.2 고객관리 메뉴얼에 따라서 고객의 클레임을 파악한 후 대처할 수 있다. 2.3 고객관리 메뉴얼에 따라서 고객에게 여행후기 작성을 요청할 수 있다.
	【지 식】 ○ 고객관리 메뉴얼에 대한 지식 ○ 보상 절차에 대한 지식
	【기 술】 ○ 클레임 대처능력 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 클레임에 대하여 신속하게 처리하는 태도 ○ 계약 약관규정을 준수하는 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 공정성을 준수하는 태도
1203010210_16v2.3 재방문 고객 창출하기	3.1 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성할 수 있다. 3.2 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공할 수 있다. 3.3 고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통할 수 있다.
	【지 식】 ○ 고객관리 매뉴얼에 대한 지식 ○ 신상품 정보에 대한 지식
	【기 술】 ○ 스마트폰 사용능력 ○ 고객관리능력 ○ e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
	【태 도】 ○ 관계를 지속하려는 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여행 정보 자료 제공, 여행 후 사후 관리, 재방문 고객 창출을 하는 업무에 적용한다.
- 현지의 정보라 함은 기후, 쇼핑 등을 말한다.
- 특별상품이라 함은 특별 가격, 계절적 상품 등을 포함한다.
- 정보 제공 방법이란 이메일, DM, Fax 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 고객관리 매뉴얼
- 고객 데이터베이스 자료

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 스마트 폰
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행 고객 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

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.
 - 고객관리 매뉴얼 활용 능력
 - 고객 관리 능력
 - 신상품 개발 능력
 - 고객 맞춤형 상품 개발 능력
 - 클레임 처리 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
3	정보능력	컴퓨터 활용능력, 정보처리 능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010210_13v1
	보완	1203010210_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개 발 자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위 수준 변경.

분류번호 : 1203010211_16v1

능력단위 명칭 : 여행상품상담 교육 지원

능력단위 정의 : 여행상품상담 교육 지원이란 상품정보파악, 상품상담 매뉴얼 작성, 상품 상담 교육을 지원하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010211_16v1.1 상품정보파악 지원하기	1.1 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다. 1.3 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있도록 지원할 수 있다. 1.4 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있도록 지원할 수 있다. 【지 식】 ○ 여행상품지식 ○ 세계지리에 대한 지식 ○ 한국지리에 대한 지식 ○ 출입국 업무에 대한 지식 ○ 여행 약관에 대한 지식 ○ 세계사, 한국사에 대한 지식 【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 상담심리 기술 ○ 화술 능력 【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010211_16v1.2 상품상담 매뉴얼작성 지원하 기	2.1 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보의 매뉴 작성을 지원할 수 있다. 2.2 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용의 Q and A 작성을 지원할 수 있다. 2.3 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A 업데이트를 지원할 수 있다. 【지 식】 ○ 여행상품에 대한 지식 ○ 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 ○ 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 상담심리 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도
1203010211_16v1.3 상품상담교육 지원하기	3.1 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다. 3.2 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술 교육을 지원할 수 있다. 3.3 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육을 지원할 수 있다. 3.4 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 갖도록 교육을 지원할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행상품지식 ○ 세계지리에 대한 지식 ○ 한국지리에 대한 지식 ○ 출입국 업무에 대한 지식 ○ 여행 약관에 대한 지식 ○ 세계사, 한국사에 대한 지식
	【기 술】 ○ 데이터 입력기술 ○ 상담심리 기술 ○ 화술 능력
	【태 도】 ○ 서비스 마인드를 갖춘 태도 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 상품정보 파악, 상품상담 매뉴얼작성, 상품 상담 교육을 지원하는 업무에 적용한다.
- 여행상품의 세부내용이라 함은 여행루트, 항공, 숙박, 식사, 관광지, 교통편, 비자 등 관련내용을 포함한다.
- 여행 목적지의 세부정보라 함은 여행국가(지역)의 기후, 문화, 기타 여행기본정보(화폐, 언어, 전압 등)를 말한다.

자료 및 관련 서류

- 여행상품상담 매뉴얼
- 여행 약관

장비 및 도구

- 전화기
- 헤드셋
- 컴퓨터
- 프린터기
- 고객 데이터베이스 프로그램
- 필기도구
- 세계지도, 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행상품상담 교육 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

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.
 - 고객 심리 상담 능력 숙지 여부
 - 회사 여행 상품에 대한 이해
 - 출입국 업무정보 이해 여부

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
3	자기개발능력	자아인식 능력, 자기관리 능력, 경력개발 능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010211_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		상담교육 지원 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010212_16v1

능력단위 명칭 : 교통편 조회

능력단위 정의 : 교통편 발권이란 항공·육상·해상 교통편 여객 발권을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010212_16v1.1 항공여객예약 조회하기	1.1 항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산할 수 있다. 1.2 항공여객의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 1.3 항공여객 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 1.4 확정된 항공편의 티켓을 발행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공편별 이동스케줄 ○ 항공편별 운임체계 ○ 항공편 등급
	【기 술】 ○ 항공발권시스템(CRS/GDS) 활용능력 ○ 항공발권용어 실무능력 ○ 항공여객 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 항공여객 관련 규정 준수
1203010212_16v1.2 육상교통편예약 조회하기	2.1 육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산할 수 있다. 2.2 육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 2.3 육상교통편 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 2.4 확정된 육상교통편의 티켓을 발행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 육상교통편별 이동스케줄 ○ 육상교통편별 운임체계 ○ 육상교통편 등급
	【기 술】 ○ 육상교통편발권시스템 활용능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 육상교통편발권용어 실무능력 ○ 육상교통편 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 육상교통편 관련 규정 준수
1203010212_16v1.3 해상여객선예약 조회하기	3.1 해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산할 수 있다. 3.2 해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 3.3 해상여객선 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 3.4 확정된 해상여객선의 티켓을 발행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 해상여객선별 이동스케줄 ○ 해상여객선별 운임체계 ○ 해상여객선 등급
	【기 술】 ○ 해상여객선 발권시스템 활용능력 ○ 해상여객선 발권용어 실무능력 ○ 해상여객선 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 해상여객선 관련 규정 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 항공·육상·해상 교통편 여객예약을 조회하는 업무에 적용한다.
- 항공여객 예약은 항공여객 예약시스템을 활용하는 업무에 적용한다.
- 육상교통편 예약은 차량, 철도 등의 여객 예약을 포함한다.
- 해상여객선 예약은 해상을 이용한 여객편 예약에 적용한다.
- 고객의 요구는 이동스케줄, 운임체계, 좌석등급을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 해당 국가(지역) 관련 자료
- 여권자료
- 출입국신고서
- 비자서류
- 해당 예약시스템 매뉴얼(항공·육상·해상)

장비 및 도구

- 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템
- 세계지도, 대한민국 지도
- 컴퓨터
- 프린터

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 교통편 예약의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평

가하거나 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.
 - 교통편(항공·육상·해상) 예약시스템 활용능력
 - 교통편(항공·육상·해상) 예약용어 실무능력
 - 교통편(항공·육상·해상) 운임 분석 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직 업 기 초 능 력	
	주 요 영 역	하 위 영 역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010212_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		지상직 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010213_16v1

능력단위 명칭 : 교통편 발권

능력단위 정의 : 교통편 발권이란 항공·육상·해상 교통편 여객 발권을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010213_16v1.1 항공여객 발권하기	1.1 항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산할 수 있다. 1.2 항공여객의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 1.3 항공여객 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 1.4 확정된 항공편의 티켓을 발행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공편별 이동스케줄 ○ 항공편별 운임체계 ○ 항공편 등급
	【기 술】 ○ 항공발권시스템(CRS/GDS) 활용능력 ○ 항공발권용어 실무능력 ○ 항공여객 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 항공여객 관련 규정 준수
1203010213_16v1.2 육상교통편 발권하기	2.1 육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산할 수 있다. 2.2 육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 2.3 육상교통편 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 2.4 확정된 육상교통편의 티켓을 발행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 육상교통편별 이동스케줄 ○ 육상교통편별 운임체계 ○ 육상교통편 등급
	【기 술】 ○ 육상교통편발권시스템 활용능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 육상교통편발권용어 실무능력 ○ 육상교통편 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 육상교통편 관련 규정 준수
1203010213_16v1.3 해상여객선 발권하기	3.1 해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산할 수 있다. 3.2 해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 3.3 해상여객선 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 3.4 확정된 해상여객선의 티켓을 발행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 해상여객선별 이동스케줄 ○ 해상여객선별 운임체계 ○ 해상여객선 등급
	【기 술】 ○ 해상여객선 발권시스템 활용능력 ○ 해상여객선 발권용어 실무능력 ○ 해상여객선 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 해상여객선 관련 규정 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 항공·육상·해상 교통편 여객발권을 수행하는 업무에 적용한다.
- 항공여객 발권은 항공여객 발권시스템을 활용하는 업무에 적용한다.
- 육상교통편 발권은 차량, 철도 등의 여객 발권을 포함한다.
- 해상여객선 발권은 해상을 이용한 여객편 발권에 적용한다.
- 항공여객 발권하기 능력단위요소에서 부가정보는 APIS, 마일리지 등을 포함한다.
- 육상교통편 발권하기, 해상여객선 발권하기 능력단위요소에서 부가정보는 마일리지 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 해당 국가(지역) 관련 자료
- 신분확인자료(여권, 주민등록증 등)
- 출입국신고서
- 비자서류
- 해당 발권시스템 매뉴얼(항공·육상·해상)

장비 및 도구

- 교통편(항공·육상·해상) 발권 시스템
- 세계지도, 대한민국 지도
- 컴퓨터
- 프린터

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 교통편 발권의 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.
 - 교통편(항공·육상·해상) 발권시스템 활용능력
 - 교통편(항공·육상·해상) 발권용어 실무능력
 - 교통편(항공·육상·해상) 운임 분석 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010213_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		지상직 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010214_16v1

능력단위 명칭 : 지상수배

능력단위 정의 : 지상수배란 관광 현지의 숙박, 식당, 관광지를 수배하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010214_16v1.1 숙박 수배하기	1.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰할 수 있다. 1.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 1.3 여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 숙박업무에 대한 이해 ○ 숙박비 정보
	【기 술】 ○ 숙박정보 수집·활용 능력 ○ 숙박수배 관련 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 신속한 업무 처리
1203010214_16v1.2 식당 수배하기	2.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다. 2.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 2.3 여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 식당업무에 대한 이해 ○ 식당 식음료비 정보
	【기 술】 ○ 식당정보 수집·활용 능력 ○ 식당수배 관련 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 신속한 업무 처리

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010214_16v1.3 관광지 수배하기	3.1 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다. 3.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 3.3 여행조건에 따라 관광지수배를 확정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 관광자원에 대한 이해 ○ 관광지 정보
	【기 술】 ○ 관광지정보 수집·활용 능력 ○ 관광지수배 관련 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 신속한 업무 처리

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 숙박 수배, 식당 수배, 기타 지상수배를 수행하는 업무에 적용한다.
- 숙박 수배하기 능력단위요소, 식당 수배하기 능력단위요소, 관광지 수배하기 능력단위요소에서 추가사항은 고객의 특별한 요청에 따라 수배하는 것을 의미한다. 예를 들어, 선택관광, 객실등급 등이 있다.
- 관광지 수배하기 능력단위요소에서 관광지는 인적·물적 관광자원을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 예약고객정보
- 지상수배요청서
- 지상수배확정서
- 객실배정표
- 여행일정표

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 세계지도, 대한민국 지도
- 전화기
- 팩스

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 지상수배의 수행준거에 제시되어 있는 내용을 평가하기 위해 이론과 실기를 나누어 평가

하거나 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.
 - 숙박정보 수집·활용 능력
 - 식당정보 수집·활용 능력
 - 관광지정보 수집·활용 능력
 - 숙박, 식당, 관광지 수배 관련 외국어 구사능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010214_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		지상직 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010215_16v1

능력단위 명칭 : 여행서류 확인 지원

능력단위 정의 : 여행서류확인 지원이란 여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등의 확인을 지원하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010215_16v1.1 여권비자확인 지원하기	1.1 여행예약 고객에 따라 여권정보 확인을 지원할 수 있다. 1.2 여행 대상국에 따라 비자 업무 확인을 지원할 수 있다. 1.3 여행 목적에 따라 비자 발급 대행을 지원할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여권 관련 지식 ○ 비자 관련 지식
	【기 술】 ○ 여권발급 정보 제공 능력 ○ 비자발급 대행 능력 ○ 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확한 업무 처리 ○ 여권 비자 관련 규정 준수
1203010215_16v1.2 출입국서류확인 지원하기	2.1 여행 대상국에 따라 세관신고서 확인을 지원할 수 있다. 2.2 여행 대상국에 따라 출입국신고서 확인을 지원할 수 있다. 2.3 여행 대상국에 따라 검역신고서 확인을 지원할 수 있다.
	【지 식】 ○ 세관신고에 관한 지식 ○ 출입국신고에 관한 지식 ○ 검역신고에 관한 지식
	【기 술】 ○ 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 ○ CIQ 정보 활용 능력 ○ 외국어 구사능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 정확한 업무 처리 ○ 출입국 관련 규정 준수
1203010215_16v1.3 보험서류확인 지원하기	3.1 여행예약 고객에 따라 여행자보험 안내를 지원할 수 있다. 3.2 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입 대행을 지원할 수 있다. 3.3 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서 교부를 지원할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행자보험 관련 지식
	【기 술】 ○ 여행자보험 안내 능력 ○ 여행자보험 가입 대행 능력 ○ 여행자보험 정보 수집·활용 능력
	【태 도】 ○ 정확한 업무 처리 ○ 보험 관련 규정 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등의 확인을 지원하는 업무에 적용한다.
- 여권정보란 여권의 종류와 유효기간 등을 포함한다.
- 출입국서류란 세관신고서, 출입국신고서, 검역신고서 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 여권자료
- 비자서류
- 세관신고서
- 출입국신고서
- 검역신고서
- 예방접종증명서
- 보험계약서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 세계지도, 대한민국 지도
- 전화기
- 팩스

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행서류확인 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

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.
 - 여권발급 정보 제공 능력
 - 비자발급 대행 능력
 - 외국어 구사능력
 - 여행 대상국 정보 수집·활용 능력
 - CIQ 정보 활용 능력
 - 여행자보험 안내 능력
 - 여행자보험 가입 대행 능력
 - 여행자보험 정보 수집·활용 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010215_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		지상직 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010216_16v1

능력단위 명칭 : 여행서류 확인

능력단위 정의 : 여행서류확인이란 여권, 비자, 출입국, 보험 서류를 확인하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010216_16v1.1 여권 비자 확인하기	1.1 여행예약 고객에 따라 여권정보를 확인할 수 있다. 1.2 여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인할 수 있다. 1.3 여행 목적에 따라 비자 발급을 대행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여권 관련 지식 ○ 비자 관련 지식
	【기 술】 ○ 여권발급 정보 제공 능력 ○ 비자발급 대행 능력 ○ 외국어 구사능력
	【태 도】 ○ 정확한 업무 처리 ○ 여권 비자 관련 규정 준수
1203010216_16v1.2 출입국 서류 확인하기	2.1 여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인할 수 있다. 2.2 여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인할 수 있다. 2.3 여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 세관신고에 관한 지식 ○ 출입국신고에 관한 지식 ○ 검역신고에 관한 지식
	【기 술】 ○ 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 ○ CIQ 정보 활용 능력 ○ 외국어 구사능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 정확한 업무 처리 ○ 출입국 관련 규정 준수
1203010216_16v1.3 보험 서류 확인하기	3.1 여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내할 수 있다. 3.2 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행할 수 있다. 3.3 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행자보험 관련 지식
	【기 술】 ○ 여행자보험 안내 능력 ○ 여행자보험 가입 대행 능력 ○ 여행자보험 정보 수집·활용 능력
	【태 도】 ○ 정확한 업무 처리 ○ 보험 관련 규정 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여권, 비자, 출입국, 보험 서류를 확인하는 업무에 적용한다.
- 여권정보란 여권의 종류와 유효기간 등을 포함한다.
- 출입국서류란 세관신고서, 출입국신고서, 검역신고서 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 여권자료
- 비자서류
- 세관신고서
- 출입국신고서
- 검역신고서
- 예방접종증명서
- 보험계약서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 세계지도, 대한민국 지도
- 전화기
- 팩스

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 여행서류확인의 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.
 - 여권발급 정보 제공 능력
 - 비자발급 대행 능력
 - 외국어 구사능력
 - 여행 대상국 정보 수집·활용 능력
 - CIQ 정보 활용 능력
 - 여행자보험 안내 능력
 - 여행자보험 가입 대행 능력
 - 여행자보험 정보 수집·활용 능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
2	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
3	의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		여행상품상담
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010216_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		지상직 관련 능력단위 신설

3. 관련자격 개선 의견(직무별 능력단위)

능 력 단 위	국 가 직 무 능 력 표 준 수 준	관 련 자 격	개 선 의 건
고객응대	3	-	신설 가능 자격: 여행상품상담사 (여행 플래너, 여행 컨설턴트, 여행 설계사) 지필평가: 복합형 실무평가: 수행평가
상품 추천	3		
여행상품상담 교육	5		
상품설명자료 작성	3		
상품 설명	4		
상담 고객 관리	3		
여행 요금 상담	4		
교통편 예약	4		
여행 상품 계약	4		
여행 고객 관리	4		
여행상품상담 교육 지원	2		
교통편 조회	2		
교통편 발권	4		
지상수배	4		
여행서류확인 지원	2		
여행서류확인	4		

4. 관련 교육훈련 개선 의견(직무별 능력단위)

능 력 단 위	국 가 직 무 능 력 표 준 수 준	교 육 훈 련 개 선 의 건
고객응대	3	현행 유지
상품 추천	3	현행 유지
여행상품상담 교육	5	현행 유지
상품설명자료 작성	3	현행 유지
상품 설명	4	현행 유지
상담 고객 관리	3	현행 유지
여행 요금 상담	4	현행 유지
교통편 예약	4	현행 유지
여행 상품 계약	4	현행 유지
여행 고객 관리	4	현행 유지
여행상품상담 교육 지원	2	현행 유지
교통편 조회	2	현행 유지
교통편 발권	4	현행 유지
지상수배	4	현행 유지
여행서류확인 지원	2	현행 유지
여행서류확인	4	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)대흥여행사	-	박정연
6	(주)레드캡투어	유럽미주팀	이영희
7	롯데관광개발(주)	유럽팀	이해완
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	김웅작
28	유유케이투어	-	홍의영
29	제임스탑투어	수배	이윤신
30	(주)한비여행사	국제관광부	고광성

□ 여행상품상단

번 호	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	-	김해빈
26	세한여행사	-	홍지훈
27	(주)유에스여행	관리부	김광섭
28	유유케이투어	-	신소라
29	제임스투어	국외사업	안희남
30	한비여행사	국제관광부	정경문

□ 국내여행안내

번 호	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	오충현
11	모두투어인터넷셔널	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

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)나래항공여행사	총무	정병채
2	(주)노란풍선	전략기획팀	문주용
3	(주)대원여행사	-	김수연
4	(주)대한여행네트웍	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

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
1	(주)나래항공여행사	영업	박소은
2	(주)노란풍선	에어텔팀	임진영
3	(주)대원여행사	-	송솔화
4	(주)대한여행네트웍	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	오충현
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)아주인센티브	-	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

2 검증 결과

□ 여행상품개발

구 분	세 부 내 용	업체수	평 균 점 수	평 가 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 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 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 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 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

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)내일투어	전무	김희순	
		(주)중국해화국제여행사	대표이사	이광호	
		(주)한진관광	부장	김영일	
		대흥여행사	대표이사	매복생	
		코리아드림투어(주)	감사	이 진	
		(주)몽치이벤트투어	대표이사	김영훈	
		(주)미션투어	대표이사	최명선	
	교육 훈련	한신대학교	교수	최정규	
		한남대학교	교수	원유석	
		인하공업전문대학	교수	고석면	
	자격	(주)두손인터내쇼날	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

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
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	권유흥	
		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	
		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	제임스탑투어	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 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

□ 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	
		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	제임스탑투어	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 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

2 활용패키지 개발 참여전문가 현황

□ 여행상품개발

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
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)내일투어	전무	김희순	
		(주)중국해화국제여행사	대표이사	이광호	
		(주)한진관광	부장	김영일	
		대흥여행사	대표이사	매복생	
		코리아드림투어(주)	감사	이 진	
		(주)몽치이벤트투어	대표이사	김영훈	
		(주)미션투어	대표이사	최명선	
	교육 훈련	한신대학교	교수	최정규	
		한남대학교	교수	원유석	
		인하공업전문대학	교수	고석면	
	자격	(주)두손인터내쇼날	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

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
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	권유흥	
		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	
		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	제임스탑투어	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 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

□ 항공객실서비스

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
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	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 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

□ 해외여행안내

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
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	제임스탑투어	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 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

NCS 보완 참여 전문가 명단

□ 세분류명 : 여행상품상담

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

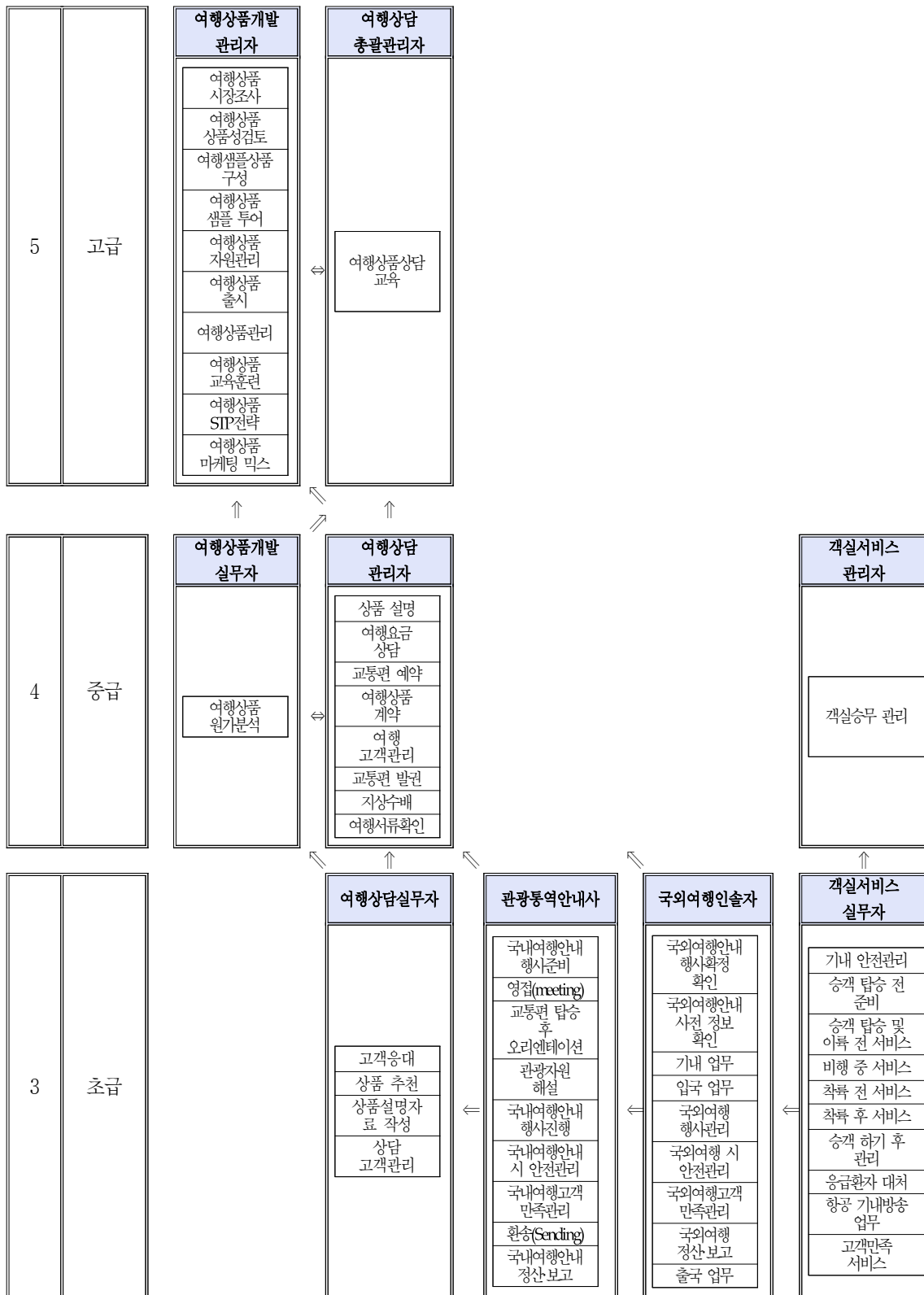


1-1. 능력단위 구조도



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	국외여행안내 행사정보 파악 국외여행안내 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 파악
국외여행안 내 사전 정보 지원
출국장 업무

기내음료 서비스
항공서비스 업무 기본
항공서비스 매너

직능수준	직능유형
------	------

여행상품개발

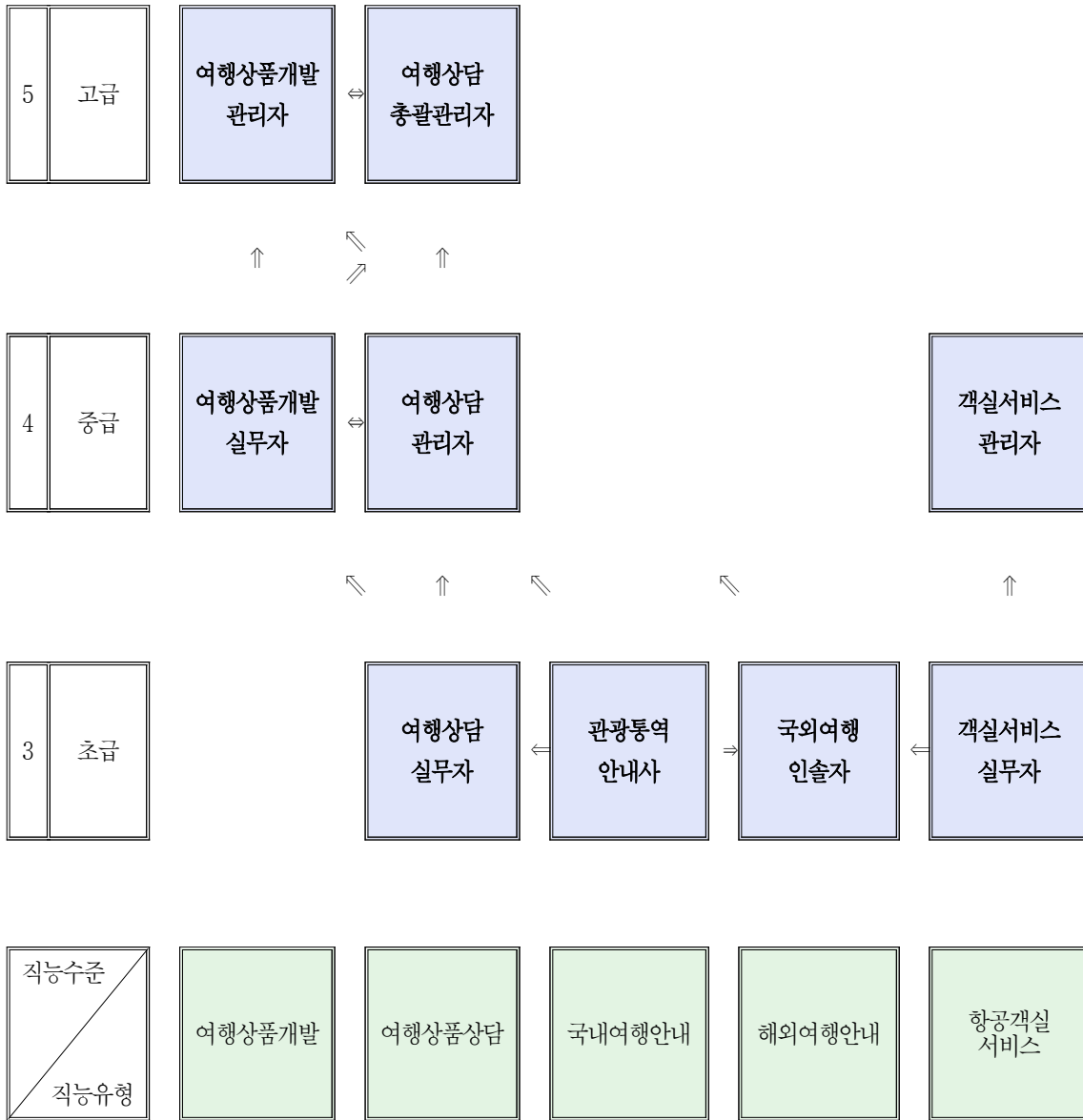
여행상품상담

국내여행안내

해외여행안내

항공객실서비스

1-3. 평생경력개발경로



2.1. 직무기술서 개요

○ 개념 : 직무기술서는 해당 직무의 목적과 업무의 범위, 주요 책임, 요구받는 역할, 직무 수행 조건 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	전체 직무 구조 관리를 위한 직무 고유의 코드번호
능력단위	수행하고자 하는 능력단위의 명칭
직무목적	직무를 수행함으로써 이루고자 하는 직무의 목적
개발날짜	개발된 년, 월, 일
개발기관	직무기술서를 개발한 기관
직무 책임 및 역할	직무에 대한 책임 및 역할 영역 분류 및 상세 내용
직무수행요건	- 직무를 수행하기 위하여 개인이 일반적으로 갖추어야 할 사항 - 학력, 자격증, 지식 및 스킬, 사전 직무경험, 직무숙련기간 등

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010201_13v1
		능 력 단 위	고객응대
직무 목적	고객응대를 위해 전화, 방문, 인터넷 등으로 응대할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
전화 응대하기	• 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받는다. • 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공한다. • 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록한다. • 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명한다.
방문 응대하기	• 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이한다. • 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공한다. • 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록한다. • 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명한다. • 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공한다.
온라인 응대하기	• 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인한다. • 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인한 후 즉시 답변한다. • 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	• 고객서비스과정 (분야: CS)
자 격 증	—
지식·기술	• 상담 매뉴얼에 대한 지식 • 상품에 대한 지식 • 고객 심리 상담에 대한 지식 • 고객 심리 파악능력 • 화술 능력(정확한 발음, 목소리, 톤) • 기본적인 외국어 구사능력 • 회사규정 및 방문 응대 매뉴얼에 대한 지식 • 외국어 구사능력 • 개인정보보호에 대한 지식 • 인터넷 활용 능력 • 데이터베이스 프로그램 사용 능력(엑셀 등) • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010202_13v1
		능 력 단 위	상품 추천
직무 목적	상품 추천을 위해 고객 정보·욕구를 파악하여 상품을 추천할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
고객 정보 파악하기	• 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악한다. • 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인한다. • 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록한다. • 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트한다.
고객 욕구 파악하기	• 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악한다. • 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록한다.
상품 추천하기	• 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천한다. • 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천한다. • 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천한다. • 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	• 인구통계 관련 기초지식 • 여행소비자 행동관련지식 • 여행상품 지식 • 개인정보보호 지식 • 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식 • 데이터 입력 기술 • 데이터 분석 기술	

	• 화술 능력 • 세계지리에 대한 지식 • 한국지리에 대한 지식 • 여행지의 역사 문화에 대한 지식 • 상담심리 기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010202_13v1
		능 력 단 위	상품 추천
직무 목적	상품 추천을 위해 고객 정보·욕구를 파악하여 상품을 추천할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
고객 정보 파악하기	• 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악한다. • 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인한다. • 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록한다. • 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트한다.
고객 욕구 파악하기	• 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악한다. • 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악한다. • 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록한다.
상품 추천하기	• 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천한다. • 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천한다. • 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천한다. • 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	• 인구통계 관련 기초지식 • 여행소비자 행동관련지식 • 여행상품 지식 • 개인정보보호 지식 • 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식 • 데이터 입력 기술 • 데이터 분석 기술	

	• 화술 능력 • 세계지리에 대한 지식 • 한국지리에 대한 지식 • 여행지의 역사 문화에 대한 지식 • 상담심리 기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010203_16v2
		능 력 단 위	여행상품상담 교육
직무 목적	상담 교육을 위해 상품정보파악, 상품상담 매뉴얼 작성 후 상품 상담 교육을 할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
상품 정보 파악하기	- 여행 상품에 따라 세부내용을 파악한다. - 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악한다. - 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록한다. - 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트한다.
상품상담 매뉴얼 작성하기	- 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보를 매뉴얼로 작성한다. - 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용을 Q&A로 작성한다. - 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q&A를 업데이트한다.
상품 상담 교육하기	- 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육한다. - 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술을 교육한다. - 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육한다. - 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 교육한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	4년제 대학 졸업
	—
자 격 증	—
지식·기술	- 여행상품지식 - 세계지리에 대한 지식 - 한국지리에 대한 지식 - 출입국 업무에 대한 지식 - 여행 약관에 대한 지식 - 세계사, 한국사에 대한 지식 - 데이터 입력기술 - 상담심리 기술 - 화술 능력

	• 여행상품에 대한 지식 • 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 • 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식
사전직무경험	• 상품 설명 • 여행요금 상담 • 교통편 예약 • 여행상품 계약 • 여행 고객관리 • 교통편 발권 • 지상수배 • 여행서류확인
직무숙련기간	• 8년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010204_16v2
		능 력 단 위	상품설명자료 작성
직무 목적	상담 자료 작성을 위해 상담자료를 수집하고 작성한 후 전달할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
설명 자료 수집하기	• 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악한다. • 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집한다. • 고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집한다.
설명 자료 작성하기	• 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성한다. • 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성한다. • 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성한다.
자료 전달하기	• 고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신처의 정보를 파악한다. • 고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를 전달한다. • 전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	— —
자 격 증	—
지식·기술	• 인구통계 관련 기초지식 • 여행소비자 행동관련지식 • 여행상품 지식 • 개인정보보호 지식 • 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식 • 데이터 입력 기술 • 데이터 분석 기술 • 화술 능력 • 세계지리에 대한 지식 • 한국지리에 대한 지식 • 여행지의 역사 문화에 대한 지식 • 상담심리 기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010205_13v1
		능 력 단 위	상품 설명
직무 목적	상품 설명을 위해 상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
상품설명 방법 선택하기	- 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택한다. - 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택한다. - 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택한다.
상품설명하기	- 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명한다. - 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명한다. - 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팸플렛 등)을 사용하여 상품을 설명한다.
설명결과 활용하기	- 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정한다. - 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발한다. - 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	2년제 대학 졸업
	(전공: 관광관련 학과)
자 격 증	—
지식·기술	- 상품내용에 대한 지식 - 인터넷 활용기술 - 언어전달 기술 - 고객정보에 대한 지식 - 보유상품내용에 대한 지식 - 설명회 장소 및 방법에 대한 정보 - 참가예상인원에 대한 정보 - 고객 분석기술 - 자료수집기술 - 홍보물 전달기술 - 행사계획에 대한 기술 - 프레젠테이션 능력 - 상품정보에 대한 지식

	• 경청능력 • 의견취합능력 • 의견반영능력 • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
사전직무경험	• 고객응대 • 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010206_13v1
		능 력 단 위	상담 고객관리
직무 목적	상담 고객 관리를 위해 부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
부가상품 정보 제공하기	• 고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교한다. • 고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명한다. • 고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명한다.
네트워크 활용하기	• 고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공한다. • 고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천한다. • 네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공한다.
대면 상담하기	• 고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집한다. • 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상품을 구성한다. • 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	— (분야: CS)
자 격 증	—
지식·기술	• 여행상품 지식 • 여행지 지식 • 여행약관 지식 • 선택관광 지식 • 상품자료수집 기술 • 고객성향분석 기술 • 상품비교분석 기술 • 상품내용에 대한 지식 • 문서작성에 대한 지식 • 고객정보에 대한 지식 • 네트워크 관리 매뉴얼에 대한 지식 • 인터넷 활용 기술 • 전화대응 기술 • 자료수집 기술

	• 문서작성 기술 • 고객이 원하는 여행에 대한 지식 • 상담기술 • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010207_16v2
		능 력 단 위	여행요금 상담
직무 목적	여행 요금 상담을 위해 여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담할 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
여행요금 산출하기	• 항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출한다. • 각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출한다. • 부대비용에 따라 여행요금을 산출한다. • 알선수수료에 따라 여행요금을 산출한다.
원가표 작성하기	• 여행상품에 따라 원가를 조사한다. • 여행상품에 따라 상품별 원가를 조율한다. • 여행상에의 따라 원가표를 작성한다.
요금 상담하기	• 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담한다. • 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담한다. • 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	• CRS/GDS과정	(분야: 관광)
자 격 증	• CRS(민간)	
지식·기술	• 항공요금에 대한 지식 • 지상비에 대한 지식 • 환율정보에 대한 지식 • 부대비용에 대한 지식 • 항공 예약 발권능력 • 외국어 구사능력 • 엑셀 활용 능력 • 원가산출 매뉴얼 활용능력 • 항공예약발권시스템 활용 기술 • 여행요금에 대한 지식 • 인터넷활용 기술 • 고객니즈파악 능력 • 상담기술	

사전직무경험	• 고객응대 • 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010208_16v2
		능력단위	교통편 예약
직무 목적	교통편 예약을 위해 항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개발기관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주요업무	책임 및 역할
항공여객 예약하기	- 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. - 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. - 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.
육상교통편 예약하기	- 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다. - 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. - 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.
해상여객선 예약하기	- 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다. - 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. - 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	2년제 대학 졸업
	고객서비스과정
자격증	CRS(민간)
지식·기술	- 육상교통편 운임 분석 능력 - 육상교통편별 운임체계 - 육상교통편별 이동스케줄 - 육상교통편예약 등급 - 육상교통편예약시스템 활용능력 - 육상교통편예약용어 실무능력 - 항공여객 운임 분석 능력 - 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력 - 항공예약용어 실무능력 - 항공편별 운임체계 - 항공편별 이동스케줄 - 항공편예약 등급 - 해상여객선 예약 등급

	• 해상여객선 예약시스템 활용능력 • 해상여객선 예약용어 실무능력 • 해상여객선 운임 분석 능력 • 해상여객선별 운임체계 • 해상여객선별 이동스케줄
사전직무경험	• 고객응대 • 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010209_13v1
		능 력 단 위	여행 상품 계약
직무 목적	여행상품 계약을 위해 계약 서류를 작성한 후 계약을 체결하고 최종입금을 확인할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
계약 서류 작성하기	· 선택상품가격에 따라 계약서를 작성한다. · 고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험계약서를 작성한다. · 상품 계약에 따라 여행약관을 제공한다. · 계약에 따라 확정 일정표를 제공한다.
계약 체결하기	· 계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받는다. · 계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 한다. · 계약 조건에 따라 계약을 체결한다. · 계약에 따라 여행 약관을 제공한다. · 계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입한다.
최종 입금 확인하기	· 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인한다. · 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보한다. · 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	— —
자 격 증	—
지식·기술	· 가격에 대한 지식 · 보험내용에 대한 지식 · 여행약관이해에 대한 지식 · 약정사항을 설명할 수 있는 지식 · 계약서 작성기술 · 보험계약서 작성기술 · 가격계산 능력 · 문서작성 능력 · 계약서 · 원가계산서 · 보험계약서

	• 여행약관 • 인터넷뱅킹 능력 • 문자전송 능력
사전직무경험	• 고객응대 • 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010210_16v2
		능 력 단 위	여행 고객 관리
직무 목적	여행 고객 관리를 위해 여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
여행정보자료 제공하기	• 고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공한다. • 고객 정보에 따라 특별상품을 제공한다. • 고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택한다. • 고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공한다.
여행 사후관리하기	• 고객 관리 매뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화한다. • 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객의 클레임을 파악한 후 대처한다. • 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객에게 여행후기 작성을 요청한다.
재방문 고객 창출하기	• 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성한다. • 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공한다. • 고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	— —
자 격 증	—
지식·기술	• 여행정보지식 • 현지문화지식 • 인터넷 활용능력 • 이메일 사용능력 • 고객관리 매뉴얼에 대한 지식 • 보상 절차에 대한 지식 • 클레임 대처능력 • 신상품 정보에 대한 지식 • 컴퓨터 활용능력 • 스마트폰 사용능력 • 고객관리능력 • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010211_16v1
		능 력 단 위	여행상품상담 교육 지원
직무 목적	여행상품상담 교육 지원을 위해 상품정보과약, 상품상담 매뉴얼 작성, 상품 상담 교육을 지원할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
상품정보과약 지원하기	- 여행 상품에 따라 세부내용을 파악한다. - 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악한다. - 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있도록 지원한다. - 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있도록 지원한다.
상품상담 매뉴얼작성 지원하기	- 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보의 매뉴 작성을 지원한다. - 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용의 Q and A 작성을 지원한다. - 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A 업데이트를 지원한다.
상품상담교육 지원하기	- 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육한다. - 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술 교육을 지원한다. - 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육을 지원한다. - 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 갖도록 교육을 지원한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	고등학교 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	- 데이터 입력기술 - 상담심리 기술 - 세계사, 한국사에 대한 지식 - 세계지리에 대한 지식 - 여행 약관에 대한 지식 - 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식 - 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 - 여행상품에 대한 지식	

	•출입국 업무에 대한 지식 •한국지리에 대한 지식 •화술 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010212_16v1
		능 력 단 위	교통편 조회
직무 목적	교통편 조회를 위해 항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 조회할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
항공여객예약 조회하기	- 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악한다. - 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정한다. - 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약한다.
육상교통편예약 조회하기	- 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악한다. - 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정한다. - 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약한다.
해상여객선예약 조회하기	- 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악한다. - 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정한다. - 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	고등학교 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	고객서비스과정 (분야: 관광)
자 격 증	CRS(민간)
지식·기술	- 육상교통편 운임 분석 능력 - 육상교통편별 운임체계 - 육상교통편별 이동스케줄 - 육상교통편예약 등급 - 육상교통편예약시스템 활용능력 - 육상교통편예약용어 실무능력 - 항공여객 운임 분석 능력 - 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력 - 항공예약용어 실무능력 - 항공편별 운임체계 - 항공편별 이동스케줄 - 항공편예약 등급 - 해상여객선 예약 등급

	• 해상여객선 예약시스템 활용능력 • 해상여객선 예약용어 실무능력 • 해상여객선 운임 분석 능력 • 해상여객선별 운임체계 • 해상여객선별 이동스케줄
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010213_16v1
		능 력 단 위	교통편 발권
직무 목적	교통편 발권을 위해 항공·육상·해상 교통편 여객 발권을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
항공여객 발권하기	• 항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산한다. • 항공여객의 조건에 따라 운임을 확정한다. • 항공여객 발권의 부가정보를 입력한다. • 확정된 항공편의 티켓을 발행한다.
육상교통편 발권하기	• 육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산한다. • 육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정한다. • 육상교통편 발권의 부가정보를 입력한다. • 확정된 육상교통편의 티켓을 발행한다.
해상여객선 발권하기	• 해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산한다. • 해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정한다. • 해상여객선 발권의 부가정보를 입력한다. • 확정된 해상여객선의 티켓을 발행한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업
	• 고객서비스과정
자 격 증	• CRS(민간)
지식·기술	• 육상교통편 등급 • 육상교통편 운임 분석 능력 • 육상교통편발권시스템 활용능력 • 육상교통편발권용어 실무능력 • 육상교통편별 운임체계 • 육상교통편별 이동스케줄 • 항공발권시스템(CRS/GDS) 활용능력 • 항공발권용어 실무능력 • 항공여객 운임 분석 능력 • 항공편 등급 • 항공편별 운임체계

	• 항공편별 이동스케줄 • 해상여객선 등급 • 해상여객선 발권시스템 활용능력 • 해상여객선 발권용어 실무능력 • 해상여객선 운임 분석 능력 • 해상여객선별 운임체계 • 해상여객선별 이동스케줄
사전직무경험	• 고객응대 • 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010214_16v1
		능 력 단 위	지상수배
직무 목적	지상수배를 위해 관광 현지의 숙박, 식당, 관광지를 수배할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
숙박 수배하기	- 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰한다. - 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배한다. - 여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정한다.
식당 수배하기	- 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰한다. - 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배한다. - 여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정한다.
관광지 수배하기	- 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰한다. - 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배한다. - 여행조건에 따라 관광지수배를 확정한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	고객서비스과정 (분야: 관광)
자 격 증	CRS(민간)
지식·기술	- 관광자원에 대한 이해 - 관광지 정보 - 관광지수배 관련 외국어 구사능력 - 관광지정보 수집·활용 능력 - 숙박비 정보 - 숙박수배 관련 외국어 구사능력 - 숙박업무에 대한 이해 - 숙박정보 수집·활용 능력 - 식당 식음료비 정보 - 식당수배 관련 외국어 구사능력 - 식당업무에 대한 이해 - 식당정보 수집·활용 능력
사전직무경험	고객응대

	• 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010215_16v1
		능 력 단 위	여행서류확인 지원
직무 목적	여행서류확인 지원을 위해 여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등의 확인을 지원할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
여권비자확인 지원하기	- 여행예약 고객에 따라 여권정보 확인을 지원한다. - 여행 대상국에 따라 비자 업무 확인을 지원한다. - 여행 목적에 따라 비자 발급 대행을 지원한다.
출입국서류확인 지원하기	- 여행 대상국에 따라 세관신고서 확인을 지원한다. - 여행 대상국에 따라 출입국신고서 확인을 지원한다. - 여행 대상국에 따라 검역신고서 확인을 지원한다.
보험서류확인 지원하기	- 여행예약 고객에 따라 여행자보험 안내를 지원한다. - 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입 대행을 지원한다. - 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서 교부를 지원한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	고등학교 졸업
	(전공: 관광관련 학과)
자 격 증	—
지식·기술	- CIQ 정보 활용 능력 - 검역신고에 관한 지식 - 비자 관련 지식 - 비자발급 대행 능력 - 세관신고에 관한 지식 - 여권 관련 지식 - 여권발급 정보 제공 능력 - 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 - 여행자보험 가입 대행 능력 - 여행자보험 관련 지식 - 여행자보험 안내 능력 - 여행자보험 정보 수집·활용 능력 - 외국어 구사능력

	•출입국신고에 관한 지식
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	여행상품상담	능력단위분류번호	1203010216_16v1
		능 력 단 위	여행서류확인
직무 목적	여행서류확인을 위해 여권, 비자, 출입국, 보험 서류를 확인할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
여권 비자 확인하기	- 여행예약 고객에 따라 여권정보를 확인한다. - 여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인한다. - 여행 목적에 따라 비자 발급을 대행한다.
출입국 서류 확인하기	- 여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인한다. - 여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인한다. - 여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인한다.
보험 서류 확인하기	- 여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내한다. - 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행한다. - 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	2년제 대학 졸업
	(전공: 관광관련 학과)
자 격 증	—
지식·기술	- CIQ 정보 활용 능력 - 검역신고에 관한 지식 - 비자 관련 지식 - 비자발급 대행 능력 - 세관신고에 관한 지식 - 여권 관련 지식 - 여권발급 정보 제공 능력 - 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 - 여행자보험 가입 대행 능력 - 여행자보험 관련 지식 - 여행자보험 안내 능력 - 여행자보험 정보 수집·활용 능력 - 외국어 구사능력

	•출입국신고에 관한 지식
사전직무경험	• 고객응대 • 상품 추천 • 상품설명자료 작성 • 상담 고객관리
직무숙련기간	• 5년

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 문장
답변기재란	• 평가자가 평가문항을 읽고 평가대상자의 행동과 일치하는 정도에 직접 표기하는 부분
평가결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

3.2. 채용·배치·승진체크리스트

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	여행상담 실무자
--	----------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	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
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	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]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
고객응대	전화 응대하기	전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	방문 응대하기	회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	온라인 응대하기	회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의 사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인 한 후 즉시 답변할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 추천	고객 정보 파악하기	고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 욕구 파악하기	고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품 추천하기	고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품설명 자료 작성	설명 자료 수집하기	고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	설명 자료 작성하기	수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	자료 전달하기	고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를	①	②	③	④	⑤

		전달할 수 있다.					
		고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신 처의 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상담 고객관리	부가상품 정보 제공하기	고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	네트워크 활용하기	고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	대면 상담하기	고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상 품을 구성할 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 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	여행상담 총괄관리자
--	------------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	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
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	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]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
여행상품 상담	상품 정보 파악하기	여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

교육		여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품상담 매뉴얼 작성하기	여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보를 매뉴얼로 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용을 Q and A로 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A를 업데이트할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품 상담 교육하기	여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술을 교육 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육 할 수 있다	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 교육할 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 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	여행상담 관리자
--	----------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

평 가 영 역	평 가 문 항	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
	업무를 수행함에 있어 필요한 도표(그림, 표, 그래프 등)를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
문제해결능력	업무와 관련된 문제를 인식하고 해결함에 있어 창조적, 논리적, 비판적으로 생각할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 문제의 특성을 파악하고, 대안을 제시, 적용하고 그 결과를 평가하여 피드백할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자기개발능력	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
정보능력	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	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
	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	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
	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
조직이해능력	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]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
상품 설명	상품설명 방법 선택하기	여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

여행요금 상당	상품설명하기	상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팜플렛 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	설명결과 활용하기	상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	여행요금 산출하기	항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		알선수수료에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		부대비용에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	원가표 작성하기	여행상품에 따라 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상에의 따라 원가표를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	요금 상당하기	고객의 요구에 따라 여행요금을 상당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		산출된 요금표에 따라 여행요금을 상당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통편 예약	항공여객 예약하기	고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	육상교통편 예약하기	고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	해상여객선 예약하기	고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행 상품 계약	계약 서류 작성하기	고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험계약서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		선택상품가격에 따라 계약서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상품 계약에 따라 여행약관을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		계약에 따라 확정 일정표를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	계약 체결하기	계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		계약 조건에 따라 계약을 체결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		계약에 따라 여행 약관을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	최종 입금 확인하기	계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행 고객 관리	여행정보자료 제공하기	고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 특별상품을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	여행 사후관리하기	고객 관리 매뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객관리 매뉴얼에 따라서 고객에게 여행후기 작성을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객관리 매뉴얼에 따라서 고객의 클레임을 파악한 후 대처	①	②	③	④	⑤

	재방문 고객 창출하기	할 수 있다.					
		고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행상품 상담 교육 지원	상품정보파악 지원하기	여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있 도록 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있도록 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품상담 매뉴얼작성 지원하기	여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보의 매뉴 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용의 Q and A 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A 업데이트를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	상품상담교육 지원하기	여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정 보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술 교육을 지원 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 갖도록 교육을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통편 조회	항공여객예약 조회하기	고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	육상교통편예약 조회하기	고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
		육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	해상여객선예약 조회하기	고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있 다.	①	②	③	④	⑤
		해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통편 발권	항공여객 발권하기	항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공여객의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공여객 발권의 부가정보를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		확정된 항공편의 티켓을 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	육상교통편 발권하기	육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		육상교통편 발권의 부가정보를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		확정된 육상교통편의 티켓을 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	해상여객선 발권하기	해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해상여객선 발권의 부가정보를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		확정된 해상여객선의 티켓을 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
지상수배	숙박 수배하기	고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	식당 수배하기	고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	관광지 수배하기	여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행서류 확인 지원	여권비자확인 지원하기	여행예약 고객에 따라 여권정보 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 대상국에 따라 비자 업무 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 목적에 따라 비자 발급 대행을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	출입국서류확인 지원하기	여행 대상국에 따라 세관신고서 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 대상국에 따라 출입국신고서 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 대상국에 따라 검역신고서 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	보험서류확인 지원하기	여행예약 고객에 따라 여행자보험 안내를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입 대행을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서 교부를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행서류 확인	여권 비자 확인하기	여행예약 고객에 따라 여권정보를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 목적에 따라 비자 발급을 대행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	출입국 서류 확인하기	여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	보험 서류 확인하기	여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부할 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

1203010201_13v1

고객응대

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
전화 응대하기	1. 나는 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
방문 응대하기	1. 나는 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
온라인 응대하기	1. 나는 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인한 후 즉시 답변할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
전화 응대하기	4		
방문 응대하기	5		
온라인 응대하기	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.

1203010202_13v1

상품 추천

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
고객 정보 파악하기	1. 나는 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객 정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 욕구 파악하기	1. 나는 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 추천하기	1. 나는 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
고객 정보 파악하기	4		
고객 욕구 파악하기	7		
상품 추천하기	4		
합계	15		

☞ 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
상품 정보 파악하기	1. 나는 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품상담 매뉴얼 작성하기	1. 나는 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보를 매뉴얼로 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용을 Q and A로 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A를 업데이트할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품 상담 교육하기	1. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술을 교육 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
상품 정보 파악하기	4		
상품상담 매뉴얼 작성하기	3		
상품 상담 교육하기	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
설명 자료 수집하기	1. 나는 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
설명 자료 작성하기	1. 나는 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
자료 전달하기	1. 나는 고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신처의 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
설명 자료 수집하기	3		
설명 자료 작성하기	3		
자료 전달하기	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
상품설명 방법 선택하기	1. 나는 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품설명하기	1. 나는 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팜플렛 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
설명결과 활용하기	1. 나는 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
상품설명 방법 선택하기	3		
상품설명하기	3		
설명결과 활용하기	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
부가상품 정보 제공하기	1. 나는 고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
네트워크 활용하기	1. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대면 상담하기	1. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상품을 구성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
부가상품 정보 제공하기	3		
네트워크 활용하기	3		
대면 상담하기	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.

1203010207_16v2

여행요금 상담

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
여행요금 산출하기	1. 나는 항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 부대비용에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 알선수수료에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
원가표 작성하기	1. 나는 여행상품에 따라 원가를 조사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행상에의 따라 원가표를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
요금 상담하기	1. 나는 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
여행요금 산출하기	4		
원가표 작성하기	3		
요금 상담하기	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.

1203010208_16v2

교통편 예약

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
항공여객 예약하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
육상교통편 예약하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
해상여객선 예약하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
항공 예약하기	3		
지상 수배하기	3		
여행 서류 확인하기	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
계약 서류 작성하기	1. 나는 선택상품가격에 따라 계약서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험계약서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상품 계약에 따라 여행약관을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 계약에 따라 확정 일정표를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
계약 체결하기	1. 나는 계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 계약 조건에 따라 계약을 체결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 계약에 따라 여행 약관을 제공 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
최종 입금 확인하기	1. 나는 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
계약 서류 작성하기	4		
계약 체결하기	5		
최종 입금 확인하기	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
여행정보자료 제공하기	1. 나는 고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 정보에 따라 특별상품을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행 사후관리하 기	1. 나는 고객 관리 매뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객의 클레임을 파악한 후 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객에게 여행후기 작성을 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
재방문 고객 창출하기	1. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
여행정보자료 제공하기	4		
여행 사후관리하기	3		
재방문 고객 창출하기	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
상품정보파악 지원하기	1. 나는 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있도록 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있도록 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품상담 매뉴얼작성 지원하기	1. 나는 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보의 매뉴 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용의 Q and A 작성을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A 업데이트를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상품상담교육 지원하기	1. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술 교육을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 갖도록 교육을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
상품정보파악 지원하기	4		
상품상담 매뉴얼작성 지원하기	3		
상품상담교육 지원하기	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.

1203010212_16v1

교통편 조회

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
항공여객예약 조회하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
육상교통편예 약 조회하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
해상여객선예 약 조회하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
항공여객예약 조회하기	3		
육상교통편예약 조회하기	3		
해상여객선예약 조회하기	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.

1203010213_16v1

교통편 발권

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
항공여객 발권하기	1. 나는 항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항공여객의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 항공여객 발권의 부가정보를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 확정된 항공편의 티켓을 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
육상교통편 발권하기	1. 나는 육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 육상교통편 발권의 부가정보를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 확정된 육상교통편의 티켓을 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
해상여객선 발권하기	1. 나는 해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 해상여객선 발권의 부가정보를 입력할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 확정된 해상여객선의 티켓을 발행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
항공여객 발권하기	4		
육상교통편 발권하기	4		
해상여객선 발권하기	4		
합계	12		

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

1203010214_16v1

지상수배

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
숙박 수배하기	1. 나는 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
식당 수배하기	1. 나는 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
관광지 수배하기	1. 나는 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행조건에 따라 관광지수배를 확정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
숙박 수배하기	3		
식당 수배하기	3		
관광지 수배하기	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.

1203010215_16v1

여행서류확인 지원

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
여권비자확인 지원하기	1. 나는 여행예약 고객에 따라 여권정보 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 대상국에 따라 비자 업무 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 목적에 따라 비자 발급 대행을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출입국서류확 인 지원하기	1. 나는 여행 대상국에 따라 세관신고서 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 대상국에 따라 출입국신고서 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 대상국에 따라 검역신고서 확인을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
보험서류확인 지원하기	1. 나는 여행예약 고객에 따라 여행자보험 안내를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입 대행을 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서 교부를 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
여권비자확인 지원하기	3		
출입국서류확인 지원하기	3		
보험서류확인 지원하기	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.

1203010216_16v1

여행서류확인

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
여권 비자 확인하기	1. 나는 여행예약 고객에 따라 여권정보를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 목적에 따라 비자 발급을 대행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출입국 서류 확인하기	1. 나는 여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
보험 서류 확인하기	1. 나는 여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
여권 비자 확인하기	3		
출입국 서류 확인하기	3		
보험 서류 확인하기	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.

2 훈 련 기 준

□ 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
	표준 직무	명 칭	
1수준(정비사)	자동차차체정비	단품교환	필수
		방음방침작업	
	자동차도장	건조작업	선택
		구도막제거작업	

1.1. 훈련기준

I. 개 요

1. 직 종 명 : 여행상품상담
2. 직종 정의 : 여행상품상담은 여행상품 판매를 위하여 고객의 욕구에 부합하는 여행 관련 상품 정보를 제공하고 계약에 도달할 수 있게 하는 업무에 종사
3. 훈련이수체계(수준별 이수 과정/과목)

5수준	고급	여행상품 시장조사	여행상품상담 교육			
		여행상품성 검토				
		여행상품상품 구성				
		여행상품 샘플투어				
		여행상품 자원관리				
		여행상품 출시				
		여행상품 관리				
		여행상품 교육훈련				
		여행상품 STP전략				
		여행상품 마케팅믹스				
4수준	중급	여행상품 원가분석	상품 설명	객실승무 관리		
			여행요금 상담			
			교통편 예약			
			여행상품 계약			
			여행 고객관리			
			교통편 발권			
			지상수배			
			여행서류확인			
3수준	초급	국내여행안내 행사준비	고객응대	국외여행안내 행사확정 확인	기내 안전관리	
		영접(meeting)	상품 추천	국외여행안내 사전정보확인	승객 탑승 전 준비	
		교통편 탑승 후 오리엔테이션	상품설명자료 작성	출국 업무	승객탑승 및 이륙 전 서비스	
		관광자원 해설	상담고객 관리	기내 업무	비행 중 서비스	
		국내여행안내 행사진행		입국 업무	착륙 전 서비스	
		국내여행안내 시 안전관리		국외여행 행사관리	착륙 후 서비스	
		국내여행고객 만족관리		국외여행시 안전관리	승객 하기 후 관리	
		환송(sending)		국외여행고객 만족관리	응급환자 대처	
		국내여행안내 정산·보고		국외여행 정산·보고	항공 기내방송 업무	
					고객만족 서비스	
2수준		여행상품 시장조사 지원	여행상품상담 교육 지원	국외여행안내 행사정보 파악	기내음료 서비스	
		여행상품 원가조사	교통편 조회	국외여행안내 사전 정보 지원	항공서비스 업무 기본	
		여행상품 교육훈련 지원	여행서류확인 지원	출국장 업무	항공서비스 매너	
-		직업기초능력				
수준	직종	여행상품개발	국내여행안내	여행상품상담	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	면 적	기준인원 초과 시 면적 적용	시 설 활용구분(공용/전용)
강 의 실	20명	45㎡	1명당 1.5㎡씩 추가	공 용
컴퓨터실	20명	45㎡	1명당 1.5㎡씩 추가	공 용
실 습 실	해당없음			
특수실	해당없음			
실 습 장	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	훈련과정 전체 교육시간의 10% 이내에서 자율편성
훈련가능시설	강의실 또는 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련 또는 원격훈련

- 편성내용

단 원 명	학 습 내 용
의사소통능력	문서이해능력, 문서작성능력, 경청능력, 의사표현능력, 기초외국어능력
수리능력	기초연산능력, 기초통계능력, 도표분석 능력, 도표작성능력
문제해결능력	사고력, 문제처리능력
자기개발능력	자아인식능력, 자기관리능력, 경력개발 능력
자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리능력, 협상능력, 고객서비스능력
정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리능력
기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
직업윤리	근로윤리, 공동체윤리

○ 과정/과목명 : 1203010201_13v1 고객응대

－ 훈련개요

훈련목표	전화, 방문, 인터넷 등으로 응대하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
전화 응대하기	1.1 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다. 1.2 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 1.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 1.4 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 상담매뉴얼 이해 및 활용 여부 • 고객 심리 상담 기술 능력 보유 여부 • 회사 이미지 홍보 능력 여부 • 전화 기본 예절 이해 여부 • 기본적인 외국어 구사 능력
방문 응대하기	2.1 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다. 2.2 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 2.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 2.4 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다. 2.5 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.	
온라인 응대하기	3.1 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의 사항을 확인할 수 있다. 3.2 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인 한 후 즉시 답변할 수 있다. 3.3 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 상담 매뉴얼에 대한 지식 • 상품에 대한 지식 • 고객 심리 상담에 대한 지식 • 회사규정 및 방문 응대 매뉴얼에 대한 지식

	• 회사규정 및 온라인 업무처리 매뉴얼에 대한 지식 • 개인정보보호에 대한 지식
기 술	• 고객 심리 파악능력 • 화술 능력(정확한 발음, 목소리, 톤) • 기본적인 외국어 구사능력 • 인터넷 활용 능력 • 데이터베이스 프로그램 사용 능력(엑셀 등) • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
태 도	• 서비스마인드를 갖춘 태도 • 매너있는 태도 • 경청하는 태도 • 신뢰감을 주는 태도 • 온라인 매너를 준수하려는 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010202_13v1 상품 추천

－ 훈련개요

훈련목표	고객 정보·욕구를 파악하여 상품을 추천하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
고객 정보 파악하기	1.1 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다. 1.2 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다. 1.3 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다. 1.4 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 추천상품에 대한 적절성 여부 • 데이터베이스 처리 능력 • 상품 파악 능력(여행 목적지 관광 정보 이해 여부) • 고객 심리 상담 능력 • 서비스 마인드 태도
고객 욕구 파악하기	2.1 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다. 2.2 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다. 2.3 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다. 2.4 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다. 2.5 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다. 2.6 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다. 2.7 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.	
상품 추천하기	3.1 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다. 3.2 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다. 3.3 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다. 3.4 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 인구통계 관련 기초지식 • 여행소비자 행동관련지식 • 여행상품 지식 • 개인정보보호 지식 • 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식
기 술	• 데이터 입력 기술 • 데이터 분석 기술 • 화술 능력
태 도	• 서비스 마인드를 갖춘 태도 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010203_16v2 여행상품상담 교육

－ 훈련개요

훈련목표	상품정보파악, 상품상담 매뉴얼 작성 후 상품 상담 교육을 하는 능력을 함양
수 준	5수준
최소훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
상품 정보 파악하기	1.1 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다. 1.3 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있다. 1.4 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 고객 심리 상담 능력 숙지 여부 • 회사 여행 상품에 대한 이해 • 출입국 업무정보 이해 여부
상품상담 매뉴얼 작성하기	2.1 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보를 매뉴얼로 작성할 수 있다. 2.2 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용을 Q and A로 작성할 수 있다. 2.3 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A를 업데이트할 수 있다.	
상품 상담 교육하기	3.1 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다. 3.2 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술을 교육 할 수 있다. 3.3 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육 할 수 있다. 3.4 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 교육할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 세계지리에 대한 지식 • 한국지리에 대한 지식 • 출입국 업무에 대한 지식

	• 여행 약관에 대한 지식 • 세계사, 한국사에 대한 지식 • 여행상품에 대한 지식 • 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 • 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식
기 술	• 데이터 입력기술 • 상담심리 기술 • 화술 능력
태 도	• 서비스 마인드를 갖춘 태도 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010204_16v2 상품설명자료 작성

－ 훈련개요

훈련목표	상담자료를 수집하고 작성한 후 전달하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
설명 자료 수집하기	1.1 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다. 1.3 고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 컴퓨터 활용 능력 • 상담 자료 작성 능력 • 여행 요금 자료 수집 능력
설명 자료 작성하기	2.1 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다. 2.2 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다. 2.3 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.	
자료 전달하기	3.1 고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신처의 정보를 파악할 수 있다. 3.2 고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를 전달할 수 있다. 3.3 전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 방문국가정보 • 방문도시정보 • 방문지 통계정보 • 문서작성방법
기 술	• 컴퓨터활용능력 기술 • 자료수집능력 기술 • 프리젠테이션 능력
태 도	• 정확하고 세심한 업무 처리 태도

- 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

- 재료

재 료 목 록

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010205_13v1 상품 설명

－ 훈련개요

훈련목표	상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용하는 능력을 함양
수 준	4수준
최소훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
상품설명 방법 선택하기	1.1 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다. 1.2 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다. 1.3 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택 할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 프리젠테이션 능력 • 고객의 호응도 및 만족도 • 고객의 욕구 파악 능력 • 상품 숙지 능력
상품설명하기	2.1 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다. 2.2 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다. 2.3 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팸플렛 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.	
설명결과 활용하기	3.1 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다. 3.2 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다. 3.3 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 상품내용에 대한 지식 • 상품정보에 대한 지식 • 고객정보에 대한 지식 • 보유상품내용에 대한 지식 • 설명회 장소 및 방법에 대한 정보 • 참가예상인원에 대한 정보
기 술	• 인터넷 활용기술 • 언어전달 기술

	• 고객 분석기술 • 자료수집기술 • 홍보물 전달기술 • 행사계획에 대한 기술 • 프레젠테이션 능력 • 경청능력 • 의견취합능력 • 의견반영능력 • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
태 도	• 정확하고 세심한 업무 처리 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010206_13v1 상담 고객관리

－ 훈련개요

훈련목표	부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리하는 능력을 함양
수 준	3수준
최소훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
부가상품 정보 제공하기	1.1 고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교할 수 있다. 1.2 고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명할 수 있다. 1.3 고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품관련 지식 능력 • 통신네트워크관리 수행능력 • 인적네트워크 관리능력 • 여행상품 정보 수집 능력 • 고객상담 능력 • 인터넷활용 능력 • 문서작성 능력
네트워크 활용하기	2.1 고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공할 수 있다. 2.2 고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천할 수 있다. 2.3 네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공할 수 있다.	
대면 상담하기	3.1 고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집할 수 있다. 3.2 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상품을 구성할 수 있다. 3.3 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행상품 지식 • 여행지 지식 • 여행약관 지식 • 선택관광 지식 • 상품내용에 대한 지식 • 문서작성에 대한 지식 • 고객정보에 대한 지식 • 네트워크 관리 매뉴얼에 대한 지식

	• 고객이 원하는 여행에 대한 지식
기 술	• 상품자료수집 기술 • 고객성향분석 기술 • 상품비교분석 기술 • 인터넷 활용 기술 • 전화대응 기술 • 자료수집 기술 • 문서작성 기술 • 상담기술 • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
태 도	• 적극적인 태도 • 책임감 있는 태도 • 서비스 수행 태도 • 공손하고 성실한 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010207_16v2 여행요금 상담

－ 훈련개요

훈련목표	여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담하는 능력을 함양
수 준	4수준
최소훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
여행요금 산출하기	1.1 항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출할 수 있다. 1.2 각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출 할 수 있다. 1.3 부대비용에 따라 여행요금을 산출할 수 있다. 1.4 알선수수료에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 항공료 산출 능력 • 지상비 산출 능력 • 상담 능력 • 인터넷 활용 능력 • 엑셀 활용 능력
원가표 작성하기	2.1 여행상품에 따라 원가를 조사할 수 있다. 2.2 여행상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다. 2.3 여행상에의 따라 원가표를 작성할 수 있다.	
요금 상담하기	3.1 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 3.2 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 3.3 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 항공요금에 대한 지식 • 지상비에 대한 지식 • 환율정보에 대한 지식 • 부대비용에 대한 지식 • 항공요금 산출에 대한 지식 • 지상비 산출에 대한 지식 • 부대비용에 대한 지식 • 여행요금에 대한 지식
기 술	• 항공 예약 발권능력 • 외국어 구사능력 • 엑셀 활용 능력 • 원가산출 매뉴얼 활용능력 • 항공예약발권시스템 활용 기술

	• 인터넷활용 기술 • 고객니즈파악 능력 • 상담기술
태도	• 차분한 태도 • 세밀하려는 노력 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010208_16v2 교통편 예약

－ 훈련개요

훈련목표	항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 수행하는 능력을 함양
수 준	4수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실 , 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
항공여객 예약하기	1.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 1.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 1.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 교통편(항공·육상·해상) 예약시스템 활용능력 • 교통편(항공·육상·해상) 예약용어 실무능력 • 교통편(항공·육상·해상) 운임 분석 능력
육상교통편 예약하기	2.1 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 2.3 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	
해상여객선 예약하기	3.1 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다. 3.2 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 3.3 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 육상교통편별 운임체계 •육상교통편별 이동스케줄 •육상교통편예약 등급 •항공편별 운임체계 •항공편별 이동스케줄 •항공편예약 등급 •해상여객선 예약 등급 •해상여객선별 운임체계 •해상여객선별 이동스케줄
기 술	• 육상교통편 운임 분석 능력 • 육상교통편예약시스템 활용능력 • 육상교통편예약용어 실무능력

	• 항공여객 운임 분석 능력 • 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력 • 항공예약용어 실무능력 • 해상여객선 예약시스템 활용능력 • 해상여객선 예약용어 실무능력 • 해상여객선 운임 분석 능력
태도	• 육상교통편 관련 규정 준수 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 항공여객 관련 규정 준수 • 해상여객선 관련 규정 준수

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템	개	전용	1
• 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 : 1203010209_13v1 여행 상품 계약

－ 훈련개요

훈련목표	계약 서류를 작성한 후 계약을 체결하고 최종입금을 확인하는 능력을 함양
수 준	4수준
최소훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
계약 서류 작성하기	1.1 선택상품가격에 따라 계약서를 작성할 수 있다. 1.2 고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험계약서를 작성할 수 있다. 1.3 상품 계약에 따라 여행약관을 제공할 수 있다. 1.4 계약에 따라 확정 일정표를 제공할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 계약서 작성 능력 및 계약금 오류 여부 • 여행자 보험 계약서 내용 확인 능력 • 인터넷 बैं킹 능력
계약 체결하기	2.1 계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받을 수 있다. 2.2 계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 할 수 있다. 2.3 계약 조건에 따라 계약을 체결할 수 있다. 2.4 계약에 따라 여행 약관을 제공 할 수 있다. 2.5 계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입 할 수 있다.	
최종 입금 확인하기	3.1 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다. 3.2 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다. 3.3 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 계약서 • 원가계산서 • 보험계약서 • 여행약관 • 가격에 대한 지식 • 보험내용에 대한 지식 • 여행약관이해에 대한 지식 • 약정사항을 설명할 수 있는 지식

기 술	• 인터넷뱅킹 능력 • 문자전송 능력 • 계약서 작성능력 • 보험계약서 작성기술 • 가격계산 능력 • 문서작성 능력
태 도	• 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 보안성을 유지하는 태도 • 계약서 약정사항 준수하려는 태도 • 진정성 있는 태도 • 성실한 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010210_16v2 여행 고객 관리

－ 훈련개요

훈련목표	여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출하는 능력을 함양
수 준	4수준
최소훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
여행정보자료 제공하기	1.1 고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공할 수 있다. 1.2 고객 정보에 따라 특별상품을 제공할 수 있다. 1.3 고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택할 수 있다. 1.4 고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 고객관리 매뉴얼 활용 능력 • 고객 관리 능력 • 신상품 개발 능력 • 고객 맞춤형 상품 개발 능력 • 클레임 처리 능력
여행 사후관리하기	2.1 고객 관리 매뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화를 할 수 있다. 2.2 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객의 클레임을 파악한 후 대처할 수 있다. 2.3 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객에게 여행후기 작성을 요청할 수 있다.	
재방문 고객 창출하기	3.1 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성할 수 있다. 3.2 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공할 수 있다. 3.3 고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행정보지식 • 현지문화지식 • 고객관리 매뉴얼에 대한 지식 • 보상 절차에 대한 지식 • 신상품 정보에 대한 지식
기 술	• 인터넷 활용능력 • 이메일 사용능력 • 클레임 대처능력 • 컴퓨터 활용능력

	• 스마트폰 사용능력 • 고객관리능력 • e-mail, SNS(facebook, twitter, 카카오톡 등), 카페, 블로그 활용 능력
태도	• 서비스 노력 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 클레임에 대하여 신속하게 처리하는 태도 • 계약 약관규정을 준수하는 태도 • 공정성을 준수하는 태도 • 관계를 지속하려는 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010211_16v1 여행상품상담 교육 지원

－ 훈련개요

훈련목표	상품정보파악, 상품상담 매뉴얼 작성, 상품 상담 교육을 지원하는 능력을 함양
수 준	2수준
최소훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
상품정보파악 지원하기	1.1 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다. 1.3 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있도록 지원할 수 있다. 1.4 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있도록 지원할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 고객 심리 상담 능력 숙지 여부 • 회사 여행 상품에 대한 이해 • 출입국 업무정보 이해 여부
상품상담 매뉴얼작성 지원하기	2.1 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보의 매뉴얼 작성을 지원할 수 있다. 2.2 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용의 Q and A 작성을 지원할 수 있다. 2.3 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A 업데이트를 지원할 수 있다.	
상품상담교육 지원하기	3.1 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다. 3.2 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술 교육을 지원할 수 있다. 3.3 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육을 지원할 수 있다. 3.4 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 갖도록 교육을 지원할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 세계지리에 대한 지식 • 한국지리에 대한 지식 • 출입국 업무에 대한 지식

	• 여행 약관에 대한 지식 • 세계사, 한국사에 대한 지식 • 여행상품에 대한 지식 • 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 • 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식
기 술	• 데이터 입력기술 • 상담심리 기술 • 화술 능력
태 도	• 서비스 마인드를 갖춘 태도 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010212_16v1 교통편 조회

－ 훈련개요

훈련목표	항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 조회하는 능력을 함양
수 준	2수준
최소훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
항공여객예약 조회하기	1.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 1.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 1.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 교통편(항공·육상·해상) 예약시스템 활용능력 • 교통편(항공·육상·해상) 예약용어 실무능력 • 교통편(항공·육상·해상) 운임 분석 능력
육상교통편예약 조회하기	2.1 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 2.3 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.	
해상여객선예약 조회하기	3.1 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다. 3.2 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 3.3 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 육상교통편별 운임체계 • 육상교통편별 이동스케줄 • 육상교통편예약 등급 • 항공편별 운임체계 • 항공편별 이동스케줄 • 항공편예약 등급 • 해상여객선 예약 등급 • 해상여객선별 운임체계 • 해상여객선별 이동스케줄
기 술	• 육상교통편 운임 분석 능력 • 육상교통편예약시스템 활용능력 • 육상교통편예약용어 실무능력

	• 항공여객 운임 분석 능력 • 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력 • 항공예약용어 실무능력 • 해상여객선 예약시스템 활용능력 • 해상여객선 예약용어 실무능력 • 해상여객선 운임 분석 능력
태도	• 육상교통편 관련 규정 준수 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 항공여객 관련 규정 준수 • 해상여객선 관련 규정 준수

- 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 컴퓨터예약시스템 프로그램 (프로그램 2개)	개	전용	1

※ 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 : 1203010213_16v1 교통편 발권

－ 훈련개요

훈련목표	항공·육상·해상 교통편 여객 발권을 수행하는 능력을 함양
수 준	4수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
항공여객 발권하기	1.1 항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산할 수 있다. 1.2 항공여객의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 1.3 항공여객 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 1.4 확정된 항공편의 티켓을 발행할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 교통편(항공·육상·해상) 발권시스템 활용능력 • 교통편(항공·육상·해상) 발권용어 실무능력 • 교통편(항공·육상·해상) 운임분석 능력
육상교통편 발권하기	2.1 육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산할 수 있다. 2.2 육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 2.3 육상교통편 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 2.4 확정된 육상교통편의 티켓을 발행할 수 있다.	
해상여객선 발권하기	3.1 해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산할 수 있다. 3.2 해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 3.3 해상여객선 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 3.4 확정된 해상여객선의 티켓을 발행할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 육상교통편 등급 • 육상교통편별 운임체계 •육상교통편별 이동스케줄 •항공편 등급 •항공편별 운임체계 •항공편별 이동스케줄 •해상여객선 등급 •해상여객선별 운임체계 •해상여객선별 이동스케줄
기 술	• 육상교통편 운임 분석 능력 • 육상교통편발권시스템 활용능력

	• 육상교통편발권용어 실무능력 • 항공발권시스템(CRS/GDS) 활용능력 • 항공발권용어 실무능력 • 항공여객 운임 분석 능력 • 해상여객선 발권시스템 활용능력 • 해상여객선 발권용어 실무능력 • 해상여객선 운임 분석 능력
태도	• 육상교통편 관련 규정 준수 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 항공여객 관련 규정 준수 • 해상여객선 관련 규정 준수

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템	개	전용	1
• 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 : 1203010214_16v1 지상수배

－ 훈련개요

훈련목표	관광 현지의 숙박, 식당, 관광지를 수배하는 능력을 함양
수 준	4수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
숙박 수배하기	1.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰할 수 있다. 1.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 1.3 여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 숙박정보 수집·활용 능력 • 식당정보 수집·활용 능력 • 관광지정보 수집·활용 능력 • 숙박, 식당, 관광지 수배 관련 외국어 구사능력
식당 수배하기	2.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다. 2.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 2.3 여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.	
관광지 수배하기	3.1 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다. 3.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 3.3 여행조건에 따라 관광지수배를 확정할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 관광자원에 대한 이해 • 관광지 정보 • 숙박비 정보 • 숙박업무에 대한 이해 • 식당 식음료비 정보 • 식당업무에 대한 이해
기 술	• 관광지수배 관련 외국어 구사능력 • 관광지정보 수집·활용 능력 • 숙박수배 관련 외국어 구사능력 • 숙박정보 수집·활용 능력 • 식당수배 관련 외국어 구사능력 • 식당정보 수집·활용 능력

태도	• 신속한 업무 처리 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도
----	--

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템	개	전용	1
• 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 : 1203010215_16v1 여행서류 확인 지원

－ 훈련개요

훈련목표	여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등의 확인을 지원하는 능력을 함양
수 준	2수준
최소훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
여권비자확인 지원하기	1.1 여행예약 고객에 따라 여권정보 확인을 지원할 수 있다. 1.2 여행 대상국에 따라 비자 업무 확인을 지원할 수 있다. 1.3 여행 목적에 따라 비자 발급 대행을 지원할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여권발급 정보 제공 능력 • 비자발급 대행 능력 • 외국어 구사능력 • 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 • CIQ 정보 활용 능력 • 여행자보험 안내 능력 • 여행자보험 가입 대행 능력 • 여행자보험 정보 수집·활용 능력
출입국서류확인 지원하기	2.1 여행 대상국에 따라 세관신고서 확인을 지원할 수 있다. 2.2 여행 대상국에 따라 출입국신고서 확인을 지원할 수 있다. 2.3 여행 대상국에 따라 검역신고서 확인을 지원할 수 있다.	
보험서류확인 지원하기	3.1 여행예약 고객에 따라 여행자보험 안내를 지원할 수 있다. 3.2 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입 대행을 지원할 수 있다. 3.3 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서 교부를 지원할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 검역신고에 관한 지식 • 비자 관련 지식 • 세관신고에 관한 지식 • 여권 관련 지식 • 여행자보험 관련 지식 • 출입국신고에 관한 지식
기 술	• CIQ 정보 활용 능력 • 비자발급 대행 능력 • 여권발급 정보 제공 능력 • 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 • 여행자보험 가입 대행 능력

	• 여행자보험 안내 능력 • 여행자보험 정보 수집·활용 능력 • 외국어 구사능력
태도	• 보험 관련 규정 준수 • 여권 비자 관련 규정 준수 • 정확한 업무 처리 • 출입국 관련 규정 준수

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템	개	전용	1

※ 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 : 1203010216_16v1 여행서류 확인

－ 훈련개요

훈련목표	여권, 비자, 출입국, 보험 서류를 확인하는 능력을 함양
수 준	4수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련, 원격훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
여권 비자 확인하기	1.1 여행예약 고객에 따라 여권정보를 확인할 수 있다. 1.2 여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인할 수 있다. 1.3 여행 목적에 따라 비자 발급을 대행할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여권발급 정보 제공 능력 • 비자발급 대행 능력 • 외국어 구사능력 • 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 • CIQ 정보 활용 능력 • 여행자보험 안내 능력 • 여행자보험 가입 대행 능력 • 여행자보험 정보 수집·활용 능력
출입국 서류 확인하기	2.1 여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인할 수 있다. 2.2 여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인할 수 있다. 2.3 여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인할 수 있다.	
보험 서류 확인하기	3.1 여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내할 수 있다. 3.2 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행할 수 있다. 3.3 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 검역신고에 관한 지식 • 비자 관련 지식 • 세관신고에 관한 지식 • 여권 관련 지식 • 여행자보험 관련 지식 • 출입국신고에 관한 지식
기 술	• CIQ 정보 활용 능력 • 비자발급 대행 능력 • 여권발급 정보 제공 능력 • 여행 대상국 정보 수집·활용 능력 • 여행자보험 가입 대행 능력

	• 여행자보험 안내 능력 • 여행자보험 정보 수집·활용 능력 • 외국어 구사능력
태도	• 보험 관련 규정 준수 • 여권 비자 관련 규정 준수 • 정확한 업무 처리 • 출입국 관련 규정 준수

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 컴퓨터	대	공용	1
• 프린터	대	공용	10
• 교통편(항공·육상·해상) 예약 시스템	개	전용	1
• 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 훈련이수체계도에서 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

- CRS(민간)

나. 직업활동 영역

- 여행사
- 서비스관련 직종

다. 국가직무능력표준 관련 직종

- 여행상품상담

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

자 격 종 목	능 력 단 위		수 준
	분 류 번 호	명 칭	
궤도기능사(가칭)	14220603_12v1	궤도부설	5
	14220602_12v1	레일용접	4
	14220605_12v1	부대공사	3

1.1. 출제기준(시안)

I. 자격개요

1. 자격 정의

대 분 류	12. 이용·숙박·여행·오락·스포츠	중분류	03. 관광·레저	소분류	01. 여행서비스
자격종목명	여행상품상담			분류번호	12030102
자격종목정의	여행상품상담은 여행상품 판매를 위하여 고객의 욕구에 부합하는 여행 관련 상품 정보를 제공하고 계약에 도달할 수 있게 하는 능력이다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능 력 단 위		고객응대	능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010201_13v1				
능력단위 정의		이 능력단위는 전화, 방문, 인터넷 등으로 응대하는 능력이다.				
평 가 방 법		지필평가 : 복합형		시 간		10분
		실무평가 : 수행평가		시 간		10분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)			
	1203010201_13v1.1 전화 응대하기		1.1 전화 상담 매뉴얼에 제시된 인사 멘트에 따라 전화를 받을 수 있다. 1.2 여행 상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 1.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 1.4 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다.			
	1203010201_13v1.2 방문 응대하기		2.1 회사의 규정에 따라 용모와 복장을 갖추고 고객을 맞이할 수 있다. 2.2 여행상품 자료에 따라 고객이 신뢰할 수 있도록 상품 정보를 제공할 수 있다. 2.3 고객의 질문에 따라 요구사항을 파악하고 기록할 수 있다. 2.4 고객의 질문에 따라 회사의 강점과 특징을 설명할 수 있다. 2.5 방문 응대 매뉴얼에 따라 고객에게 음료 및 편의를 제공할 수 있다.			
	1203010201_13v1.3 온라인 응대하기		3.1 회사의 온라인 업무처리 매뉴얼에 따라 고객의 온라인 문의사항을 확인할 수 있다. 3.2 고객의 온라인 문의사항에 따라 정확한 여행상품 자료정보를 확인 한 후 즉시 답변할 수 있다. 3.3 고객 데이터베이스 관리 규정에 따라 고객 정보 데이터를 구축할 수 있다.			
관련 지식		- 상담 매뉴얼에 대한 지식 - 상품에 대한 지식 - 고객 심리 상담에 대한 지식 - 회사규정 및 방문 응대 매뉴얼에 대한 지식 - 회사규정 및 온라인 업무처리 매뉴얼에 대한 지식 - 개인정보보호에 대한 지식				
평가 시설· 장비		- 전화기 - 헤드셋 - 컴퓨터 - 프린터기 - 고객 데이터베이스 프로그램 - 필기도구 - 세계지도, 대한민국 지도				

능 력 단 위		상품 추천		능력단위 수준	3수준
분 류 번 호		1203010202_13v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 고객 정보·욕구를 파악하여 상품을 추천하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : -		시 간	-
		실무평가 : 수행평가		시 간	10분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010202_13v1.1 고객 정보 파악하기		1.1 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객 기본 정보를 파악할 수 있다. 1.2 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객의 여행 패턴을 확인할 수 있다. 1.3 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 상담과정에서 파악한 고객정보를 고객 데이터 기록부에 기록할 수 있다. 1.4 고객 데이터베이스 관리규정에 따라 고객정보를 주기적으로 업데이트할 수 있다.		
	1203010202_13v1.2 고객 욕구 파악하기		2.1 고객 정보에 따라 고객의 여행 목적을 파악할 수 있다. 2.2 고객 정보에 따라 고객의 여행 상품 가격대를 파악할 수 있다. 2.3 고객 정보에 따라 고객이 선호하는 여행 상품을 파악할 수 있다. 2.4 고객 정보에 따라 고객의 여행 시기를 파악할 수 있다. 2.5 고객 정보에 따라 고객의 여행 동반자를 파악할 수 있다. 2.6 고객 정보에 따라 고객의 세부적인 요구사항을 파악할 수 있다. 2.7 고객 데이터 관리 규정에 따라 고객요구사항을 고객데이터 기록부에 기록할 수 있다.		
	1203010202_13v1.3 상품 추천하기		3.1 고객 정보·욕구에 따라 목적별·테마별 상품을 추천할 수 있다. 3.2 고객 정보·욕구에 따라 요금별 상품을 추천할 수 있다. 3.3 고객 정보·욕구에 따라 지역별 상품을 추천할 수 있다. 3.4 고객 정보·욕구에 따라 계절별 상품을 추천할 수 있다.		
관련 지식		- 인구통계 관련 기초지식 - 여행소비자 행동관련지식 - 여행상품 지식 - 개인정보보호 지식 - 고객 데이터베이스 관리규정에 대한 지식 - 소비자행동관련 기초지식 - 세계지리에 대한 지식 - 한국지리에 대한 지식 - 여행지의 역사 문화에 대한 지식			
평가 시설· 장비		- 전화기 - 헤드셋 - 컴퓨터 - 프린터기 - 고객 데이터베이스 프로그램 - 필기도구 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		여행상품상담 교육		능력단위 수준	5수준
분 류 번 호		1203010203_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 상품정보파악, 상품상담 매뉴얼 작성 후 상품 상담 교육을 하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : 복합형		시 간	10분
		실무평가 : 수행평가		시 간	10분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010203_16v2.1 상품 정보 파악하기		1.1 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다. 1.3 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있다. 1.4 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있다.		
	1203010203_16v2.2 상품상담 매뉴얼 작성하 기		2.1 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보를 매뉴얼로 작성할 수 있다. 2.2 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용을 Q and A로 작성할 수 있다. 2.3 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A를 업데이트할 수 있다.		
	1203010203_16v2.3 상품 상담 교육하기		3.1 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다. 3.2 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술을 교육 할 수 있다. 3.3 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육 할 수 있다. 3.4 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 교육할 수 있다.		
관련 지식		- 여행상품지식 - 세계지리에 대한 지식 - 한국지리에 대한 지식 - 출입국 업무에 대한 지식 - 여행 약관에 대한 지식 - 세계사, 한국사에 대한 지식 - 여행상품에 대한 지식 - 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 - 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식			
평가 시설· 장비		- 전화기 - 헤드셋 - 컴퓨터 - 프린터기 - 고객 데이터베이스 프로그램 - 필기도구 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		상품설명자료 작성		능력단위 수준	3수준
분 류 번 호		1203010204_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 상담자료를 수집하고 작성한 후 전달하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : 복합형		시 간	10분
		실무평가 : 수행평가		시 간	10분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010204_16v2.1 설명 자료 수집하기		1.1 고객의 요구사항에 따라 여행상품의 정보를 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 요금자료를 수집할 수 있다. 1.3 고객의 요구사항에 따라 여행 상담자료를 수집할 수 있다.		
	1203010204_16v2.2 설명 자료 작성하기		2.1 수집된 자료에 따라 여행 일정 계획을 작성할 수 있다. 2.2 수집된 자료에 따라 여행 요금자료를 작성 할 수 있다. 2.3 수집한 자료를 기반으로 고객의 요구사항을 세부 항목으로 구분하여 작성할 수 있다.		
	1203010204_16v2.3 자료 전달하기		3.1 고객의 요청에 따라 상담자료를 전달하기 위해서 자료 수신처의 정보를 파악할 수 있다. 3.2 고객의 요청에 따라 고객이 선호하는 수신방법으로 자료를 전달할 수 있다. 3.3 전달 후 수령 여부를 확인하고 추가 요청사항이 있는지 파악할 수 있다.		
관련 지식	- 방문국가정보 - 방문도시정보 - 방문지 통계정보 - 문서작성방법				
평가 시설· 장비	- 전화기 - 헤드셋 - 컴퓨터 - 프린터기 - 세계지도, 대한민국 지도				

능 력 단 위		상 품 설 명		능력단위 수준		4수준	
분 류 번 호		1203010205_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 상품 설명 방법을 선택한 후 상품을 설명하고 상품 설명 결과를 활용하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : -		시 간		-	
		실무평가 : 수행평가		시 간		10분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010205_13v1.1 상품설명 방법 선택하기		1.1 여행 대상의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다. 1.2 여행 상품의 특성에 따라 상품 설명 방법을 선택 할 수 있다. 1.3 여행 상품 판매 추세에 따라 상품 설명 방법의 종류를 선택할 수 있다.				
	1203010205_13v1.2 상품설명하기		2.1 상품설명 매뉴얼에 따라 온라인 매체를 활용하여 상품을 설명할 수 있다. 2.2 상품설명 매뉴얼에 따라 상품설명회를 개최하여 상품을 설명할 수 있다. 2.3 상품설명 매뉴얼에 따라 상품 유인물(브로슈어, 팜플렛 등)을 사용하여 상품을 설명할 수 있다.				
	1203010205_13v1.3 설명결과 활용하기		3.1 상품 설명 결과에 따라 상품을 수정할 수 있다. 3.2 상품 설명 결과에 따라 새로운 상품을 개발할 수 있다. 3.3 상품 설명 결과에 따라 상품 계약을 유도할 수 있다.				
관련 지식		- 상품내용에 대한 지식 - 고객정보에 대한 지식 - 보유상품내용에 대한 지식 - 설명회 장소 및 방법에 대한 정보 - 참가예상인원에 대한 정보 - 상품정보에 대한 지식					
평가 시설· 장비		- 전화기 - 컴퓨터 - 프린터 - 홍보물 - 시청각 장비(프로젝터, 노트북, 마이크, 음향장비) - 세계지도, 대한민국 지도					

능 력 단 위		상담 고객관리	능력단위 수준	3수준
분 류 번 호		1203010206_13v1		
능력단위 정의		이 능력단위는 부가 상품 정보를 제공하고 네트워크를 활용하여 고객을 관리하는 능력이다.		
평 가 방 법		지필평가 : 복합형	시 간	10분
		실무평가 : -	시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010206_13v1.1 부가상품 정보 제공하기	1.1 고객의 상품정보에 따라 타사 상품을 비교할 수 있다. 1.2 고객의 개인성향에 따라 추가 선택관광을 설명할 수 있다. 1.3 고객의 상품정보에 따라 우리만의 상품특전을 설명할 수 있다.		
	1203010206_13v1.2 네트워크 활용하기	2.1 고객관리 매뉴얼에 따라 네트워크를 이용하여 정보를 제공할 수 있다. 2.2 고객의 요구와 반응에 따라 적절한 상품을 추천할 수 있다. 2.3 네트워크 관리 매뉴얼에 따라 추가상품 자료를 제공할 수 있다.		
	1203010206_13v1.3 대면 상담하기	3.1 고객관리 매뉴얼에 따라 고객이 선호하는 자료를 수집할 수 있다. 3.2 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 의견을 수렴하여 맞춤형 상품을 구성할 수 있다. 3.3 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 시간에 맞춰 직접 찾아가서 설명할 수 있다.		
관련 지식	- 여행상품 지식 - 여행지 지식 - 여행약관 지식 - 선택관광 지식 - 상품내용에 대한 지식 - 문서작성에 대한 지식 - 고객정보에 대한 지식 - 네트워크 관리 매뉴얼에 대한 지식 - 고객이 원하는 여행에 대한 지식			
	평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 핸드폰 - 세계지도, 대한민국 지도		

능 력 단 위		여행요금 상담		능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203010207_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 여행요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행요금을 상담하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : -		시 간	-
		실무평가 : 수행평가		시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010207_16v2.1 여행요금 산출하기		1.1 항공권에 포함된 요금에 따라 여행요금을 산출할 수 있다. 1.2 각 항목별 지상비에 따라 여행요금을 산출 할 수 있다. 1.3 부대비용에 따라 여행요금을 산출할 수 있다. 1.4 알선수수료에 따라 여행요금을 산출할 수 있다.		
	1203010207_16v2.2 원가표 작성하기		2.1 여행상품에 따라 원가를 조사할 수 있다. 2.2 여행상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다. 2.3 여행상예의 따라 원가표를 작성할 수 있다.		
	1203010207_16v2.3 요금 상담하기		3.1 산출된 요금표에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 3.2 고객의 요구에 따라 여행요금을 상담할 수 있다. 3.3 환율 변동에 따라 조정된 여행요금을 상담할 수 있다.		
관련 지식	- 항공요금에 대한 지식 - 지상비에 대한 지식 - 환율정보에 대한 지식 - 부대비용에 대한 지식 - 항공요금 산출에 대한 지식 - 지상비 산출에 대한 지식 - 여행요금에 대한 지식 - 환율에 대한 지식				
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 계산기 - 항공사예약시스템 - 전화기 - 프린터기				

능 력 단 위		교통편 예약		능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203010208_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 수행하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: -	시 간		-
		실무평가: 수행평가	시 간		20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010208_16v2.1 항공여객 예약하기		1.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 1.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 1.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.		
	1203010208_16v2.2 육상교통편 예약하기		2.1 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 2.3 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.		
	1203010208_16v2.3 해상여객선 예약하기		3.1 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다. 3.2 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 3.3 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.		
관련 지식	- 육상교통편별 운임체계 - 육상교통편별 이동스케줄 - 육상교통편예약 등급 - 항공편별 운임체계 - 항공편별 이동스케줄 - 항공편예약 등급 - 해상여객선 예약 등급 - 해상여객선별 운임체계 - 해상여객선별 이동스케줄				
	평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 교통편(항공·육상·해상)예약시스템 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		여행 상품 계약		능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203010209_13v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 계약 서류를 작성한 후 계약을 체결하고 최종입금을 확인하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: -		시 간	-
		실무평가: 수행평가		시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010209_13v1.1 계약 서류 작성하기		1.1 선택상품가격에 따라 계약서를 작성할 수 있다. 1.2 고객 상품과 고객의 성향 및 요구에 따라 보험계약서를 작성할 수 있다. 1.3 상품 계약에 따라 여행약관을 제공할 수 있다. 1.4 계약에 따라 확정 일정표를 제공할 수 있다.		
	1203010209_13v1.2 계약 체결하기		2.1 계약에 따라 계약금을 회사 법인 통장으로 입금 받을 수 있다. 2.2 계약에 따라 서명한 계약서를 직접 확인 할 수 있도록 할 수 있다. 2.3 계약 조건에 따라 계약을 체결할 수 있다. 2.4 계약에 따라 여행 약관을 제공 할 수 있다. 2.5 계약 후 계약 조건에 따라 여행자 보험에 가입 할 수 있다.		
	1203010209_13v1.3 최종 입금 확인하기		3.1 최종 계약에 따라 최종 입금액을 확인할 수 있다. 3.2 입금 완료에 따라 고객에게 입금 확인을 통보할 수 있다. 3.3 최종 입금 확인에 따라 영수증을 발급할 수 있다.		
관련 지식		- 가격에 대한 지식 - 보험내용에 대한 지식 - 여행약관이해에 대한 지식 - 약정사항을 설명할 수 있는 지식 - 계약서 - 원가계산서 - 보험계약서 - 여행약관			
평가 시설· 장비		- 컴퓨터 - 프린터 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		여행 고객 관리		능력단위 수준		4수준	
분 류 번 호		1203010210_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 여행 정보 자료를 제공하고 여행 후 사후 관리를 하며 재방문 고객을 창출하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 복합형		시 간		10분	
		실무평가: -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010210_16v2.1 여행정보자료 제공하기		1.1 고객 정보에 따라 현지의 정보를 제공할 수 있다. 1.2 고객 정보에 따라 특별상품을 제공할 수 있다. 1.3 고객의 요청에 따라 여행 정보 자료 제공 방법을 선택할 수 있다. 1.4 고객 정보에 따라 관광지의 안전 정보를 제공할 수 있다.				
	1203010210_16v2.2 여행 사후관리하기		2.1 고객 관리 매뉴얼에 따라 고객에게 감사 전화를 할 수 있다. 2.2 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객의 클레임을 파악한 후 대처할 수 있다. 2.3 고객관리 매뉴얼에 따라서 고객에게 여행후기 작성을 요청할 수 있다.				
	1203010210_16v2.3 재방문 고객 창출하기		3.1 고객관리 매뉴얼에 따라 고객의 리스트를 작성할 수 있다. 3.2 고객관리 매뉴얼에 따라 고객에게 새로운 상품 정보를 제공할 수 있다. 3.3 고객관리 매뉴얼에 따라 고객과 정기적으로 소통할 수 있다.				
관련 지식		- 여행정보지식 - 현지문화지식 - 고객관리 매뉴얼에 대한 지식 - 보상 절차에 대한 지식 - 신상품 정보에 대한 지식					
평가 시설· 장비		- 컴퓨터 - 스마트 폰 - 세계지도, 대한민국 지도					

능 력 단 위		여행상품상담 교육 지원		능력단위 수준		2수준	
분 류 번 호		1203010211_16v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 상품정보과약, 상품상담 매뉴얼 작성, 상품 상담 교육을 지원하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가: -		시 간		-	
		실무평가: 수행평가		시 간		20분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010211_16v1.1 상품정보과약 지원하기		1.1 여행 상품에 따라 세부내용을 파악할 수 있다. 1.2 여행 상품에 따라 여행 목적지의 세부정보를 파악할 수 있다. 1.3 여행 상품에 따라 수집된 여행정보를 분류하여 기록할 수 있도록 지원할 수 있다. 1.4 여행 상품에 따라 여행 정보를 주기적으로 업데이트 할 수 있도록 지원할 수 있다.				
	1203010211_16v1.2 상품상담 매뉴얼작성 지원하기		2.1 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 수집된 여행정보의 매뉴 작성을 지원할 수 있다. 2.2 여행상품상담 매뉴얼 양식에 따라 고객들이 자주 질문하는 내용의 Q and A 작성을 지원할 수 있다. 2.3 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 따라 상담 매뉴얼과 Q and A 업데이트를 지원할 수 있다.				
	1203010211_16v1.3 상품상담교육 지원하기		3.1 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객에게 상품정보를 제공할 수 있도록 교육할 수 있다. 3.2 여행상품상담 매뉴얼에 따라 고객심리 상담기술 교육을 지원할 수 있다. 3.3 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 특별한 요구나 질문에 답변할 수 있도록 교육을 지원할 수 있다. 3.4 여행상품상담 매뉴얼에 따라 여행 상담원이 고객의 의사를 경청하고 존중하는 태도를 갖도록 교육을 지원할 수 있다.				
관련 지식		- 세계지리에 대한 지식 - 한국지리에 대한 지식 - 출입국 업무에 대한 지식 - 여행 약관에 대한 지식 - 세계사, 한국사에 대한 지식 - 여행상품에 대한 지식 - 여행상품상담 매뉴얼 양식에 대한 지식 - 여행상품상담 매뉴얼 관리지침에 대한 지식					
평가 시설· 장비		- 전화기 - 헤드셋 - 컴퓨터 - 프린터기 - 고객 데이터베이스 프로그램 - 필기도구 - 세계지도, 대한민국 지도					

능 력 단 위		교통편 조회		능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010212_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 항공·육상·해상 교통편 여객 예약을 조회하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: -	시 간		-
		실무평가: 수행평가	시 간		20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010212_16v1.1 항공여객예약 조회하기		1.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 1.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 1.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 예약할 수 있다.		
	1203010212_16v1.2 육상교통편예약 조회하기		2.1 고객의 요구에 따라 육상교통편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 육상교통편 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 2.3 육상교통편 조건에 따라 육상교통편을 예약할 수 있다.		
	1203010212_16v1.3 해상여객선예약 조회하기		3.1 고객의 요구에 따라 해상여객선 예약스케줄을 파악할 수 있다. 3.2 해상여객선 운임에 따라 예약등급을 결정할 수 있다. 3.3 해상여객선 조건에 따라 해상여객선을 예약할 수 있다.		
관련 지식	- 육상교통편별 운임체계 - 육상교통편별 이동스케줄 - 육상교통편예약 등급 - 항공편별 운임체계 - 항공편별 이동스케줄 - 항공편예약 등급 - 해상여객선 예약 등급 - 해상여객선별 운임체계 - 해상여객선별 이동스케줄				
	평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 교통편(항공·육상·해상)예약시스템 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		교통편 발권		능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203010213_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 항공·육상·해상 교통편 여객 발권을 수행하는 능력이다.			
평 가 방 법	지필평가: -		시 간		-
	실무평가 : 수행평가		시 간		20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010213_16v1.1 항공여객 발권하기		1.1 항공편 예약에 따라 항공여객 운임을 계산할 수 있다. 1.2 항공여객의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 1.3 항공여객 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 1.4 확정된 항공편의 티켓을 발행할 수 있다.		
	1203010213_16v1.2 육상교통편 발권하기		2.1 육상교통편 예약에 따라 육상교통편 운임을 계산할 수 있다. 2.2 육상교통편의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 2.3 육상교통편 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 2.4 확정된 육상교통편의 티켓을 발행할 수 있다.		
	1203010213_16v1.3 해상여객선 발권하기		3.1 해상여객선 예약에 따라 해상여객선 운임을 계산할 수 있다. 3.2 해상여객선의 조건에 따라 운임을 확정할 수 있다. 3.3 해상여객선 발권의 부가정보를 입력할 수 있다. 3.4 확정된 해상여객선의 티켓을 발행할 수 있다.		
관련 지식	- 육상교통편 등급 - 육상교통편별 운임체계 - 육상교통편별 이동스케줄 - 항공편 등급 - 항공편별 운임체계 - 항공편별 이동스케줄 - 해상여객선 등급 - 해상여객선별 운임체계 - 해상여객선별 이동스케줄				
	평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 교통편(항공·육상·해상)예약시스템 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		지상수배	능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203010214_16v1		
능력단위 정의		이 능력단위는 관광 현지의 숙박, 식당, 관광지를 수배하는 능력이다.		
평 가 방 법		지필평가: -	시 간	-
		실무평가 : 수행평가	시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010214_16v1.1 숙박 수배하기	1.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 숙박수배를 의뢰할 수 있다. 1.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 1.3 여행조건에 따라 관광 현지의 숙박수배를 확정할 수 있다.		
	1203010214_16v1.2 식당 수배하기	2.1 고객의 요구 상품에 따라 관광 현지의 식당수배를 의뢰할 수 있다. 2.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 2.3 여행조건에 따라 관광 현지의 식당수배를 확정할 수 있다.		
	1203010214_16v1.3 관광지 수배하기	3.1 고객의 요구 상품에 따라 관광지수배를 의뢰할 수 있다. 3.2 고객 요청에 따라 추가 사항을 수배할 수 있다. 3.3 여행조건에 따라 관광지수배를 확정할 수 있다.		
관련 지식	- 관광자원에 대한 이해 - 관광지 정보 - 숙박비 정보 - 숙박업무에 대한 이해 - 식당 식음료비 정보 - 식당업무에 대한 이해			
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 교통편(항공·육상·해상)예약시스템 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		여행서류확인 지원	능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010215_16v1		
능력단위 정의		이 능력단위는 여권, 비자, 출입국, 보험 서류 등의 확인을 지원하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가: -		시 간	-
	실무평가 : 수행평가		시 간	20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010215_16v1.1 여권비자확인 지원하기	1.1 여행예약 고객에 따라 여권정보 확인을 지원할 수 있다. 1.2 여행 대상국에 따라 비자 업무 확인을 지원할 수 있다. 1.3 여행 목적에 따라 비자 발급 대행을 지원할 수 있다.		
	1203010215_16v1.2 출입국서류확인 지원하기	2.1 여행 대상국에 따라 세관신고서 확인을 지원할 수 있다. 2.2 여행 대상국에 따라 출입국신고서 확인을 지원할 수 있다. 2.3 여행 대상국에 따라 검역신고서 확인을 지원할 수 있다.		
	1203010215_16v1.3 보험서류확인 지원하기	3.1 여행예약 고객에 따라 여행자보험 안내를 지원할 수 있다. 3.2 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입 대행을 지원할 수 있다. 3.3 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서 교부를 지원할 수 있다.		
관련 지식	- 검역신고에 관한 지식 - 비자 관련 지식 - 세관신고에 관한 지식 - 여권 관련 지식 - 여행자보험 관련 지식 - 출입국신고에 관한 지식			
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 교통편(항공·육상·해상)예약시스템 - 세계지도, 대한민국 지도			

능 력 단 위		여행서류확인		능력단위 수준	4수준
분 류 번 호		1203010216_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 여권, 비자, 출입국, 보험 서류를 확인하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: -	시 간		-
		실무평가 : 수행평가	시 간		20분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010216_16v1.1 여권 비자 확인하기		1.1 여행예약 고객에 따라 여권정보를 확인할 수 있다. 1.2 여행 대상국에 따라 비자 업무를 확인할 수 있다. 1.3 여행 목적에 따라 비자 발급을 대행할 수 있다.		
	1203010216_16v1.2 출입국 서류 확인하기		2.1 여행 대상국에 따라 세관신고서를 확인할 수 있다. 2.2 여행 대상국에 따라 출입국신고서를 확인할 수 있다. 2.3 여행 대상국에 따라 검역신고서를 확인할 수 있다.		
	1203010216_16v1.3 보험 서류 확인하기		3.1 여행예약 고객에 따라 여행자보험을 안내할 수 있다. 3.2 여행예약 고객에 따라 여행자보험 가입을 대행할 수 있다. 3.3 여행자보험 가입 대행에 따라 여행자보험 계약서를 교부할 수 있다.		
관련 지식	- 검역신고에 관한 지식 - 비자 관련 지식 - 세관신고에 관한 지식 - 여권 관련 지식 - 여행자보험 관련 지식 - 출입국신고에 관한 지식				
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 교통편(항공·육상·해상)예약시스템 - 세계지도, 대한민국 지도				