

CHAPTER II

환경분석

① 산업현장 직무능력수준

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

* 자료 : 여행서비스분야 국가직무능력표준 활용패키지

여행서비스분야의 산업현장 직무능력수준을 직능유형(skill type)과 직능수준(skill level)으로 구성된 매트릭스를 살펴보면, 여행서비스분야의 직능유형(skill type)은 여행상품개발, 여행상품상담, 국내여행안내, 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 연관성이 높다고 판단되는 여행사업, 기타 여행보조 및 예약 서비스업과 항공 운송지원 서비스업의 통계자료가 존재하므로, 이들 산업의 사업체 수와 살펴보았다.

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

③ 인력배출 현황

중분류	소분류	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
총현황	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 일본 어회화능력을 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 비상상태 발생 시 승객을 안전하게 보호하고 대피시킬 수 있는 비상탈출방법 등을 학습	
			항공서비스 마케팅	서비스의 개념과 특성, 서비스마케팅전략, 서비스마케팅믹스, 서비스수요와 공급관리, 서비스대기관리, 서비스품질 등 서비스에 대한 전반적 이론, 연구, 우수서비스경영사례의 발표를 통해 항공사 등 서비스기업들의 고객만족 서비스에 대한 전략적 접근방법을 이해하고 학습	
			객실식음료실무	항공사, 호텔, 컨벤션, 외식산업 등의 서비스에서 제공되는 식사와 와인, 칵테일 제조법 등의 음료에 대한 기본적인 이론, 실습위주로 진행되는 과정	
			인간관계론	서비스산업에 있어서 인적서비스를 주요 상품화하여 이를 효율적으로 관리할 수 있는 방법 교육	
			기내방송 및 실습	표준어의 발음 및 정확한 언어 구사능력을 길러 기내 안내방송을 원활히 할 수 있는 능력 함양	

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

* 자료 : 한국직업능력개발원, 커리어넷

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

3 자격 현황 분석

① 국가기술자격 현황

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

② 국가자격 현황

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

1. 직무 개요

1) 직무 정의

국내여행안내는 우리나라를 여행하는 외래관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하고 국내여행안내 행사지시서 확인, 국내여행안내 행사준비, 영접(meeting), 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 관광자원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내여행안내 안전관리, 국내여행안내 고객만족관리, 환송(Sending), 국내여행안내 정산·보고를 하는 일이다.

2) 능력단위

순 번	능 력 단 위	페 이 지
1	국내여행안내 행사지시서 확인	31
2	국내여행안내 행사준비	37
3	영접(meeting)	43
4	교통편 탑승 후 오리엔테이션	48
5	관광자원 해설	53
6	국내여행안내 행사진행	59
7	국내여행안내 시 안전관리	65
8	국내여행고객 만족관리	71
9	환송(Sending)	76
10	국내여행안내 정산·보고	82
11	영접(meeting) 지원	87

12	환송(Sending) 지원	92
----	----------------	----

3) 능력단위별 능력단위요소

분 류 번 호	능 력 단 위	수 준	능 력 단 위 요 소
1203010301_16v2	국내여행안내 행사지시서 확인	2	고객정보 확인하기
			여행목적 확인하기
			일정확인·조정하기
			특이사항 확인하기
1203010302_13v1	국내여행안내 행사준비	3	여행자의 문화성향 파악하기
			현지정보 수집·답사하기
			예약사항 재확인하기
			행사물품 준비하기
1203010303_16v2	영접(meeting)	3	영접 사전 확인하기
			고객 맞이하기
			교통편 탑승 안내하기
1203010304_16v2	교통편 탑승 후 오리엔테이션	3	가이드·일정 소개하기
			현지 기본 정보 안내하기
			여행 시 주의사항 안내하기
1203010305_16v2	관광자원 해설	3	스토리 발굴하기
			사전 안내하기
			현장에서 자원 안내하기
			질의·응답하기
1203010306_13v1	국내여행안내 행사진행	3	식사 안내하기
			교통 안내하기
			숙박 안내하기
			쇼핑 안내하기
			선택 관광 안내하기
1203010307_16v2	국내여행안내 시 안전관리	3	환자 발생 안전관리하기
			천재지변 안전관리하기
			분실·도난 대처하기
			사건·사고 안전관리하기
1203010308_13v1	국내여행고객 만족관리	3	만족도 조사하기
			서비스 품질관리하기
			고객 불편 처리하기
1203010309_16v2	환송(Sending)	3	탑승 수속하기
			C. I. Q. 관리하기
			출국장 이용 안내하기
			마무리 인사하기
1203010310_13v1	국내여행안내 정산·보고	3	안내일지 작성하기

분 류 번 호	능 력 단 위	수 준	능 력 단 위 요 소
			정산(영수증) 처리하기
			결과 보고하기
1203010311_16v1	영접(meeting) 지원	2	영접정보 확인하기
			고객맞이 지원하기
			교통편탑승정보 확인하기
1203010312_16v1	환송(Sending) 지원	2	탑승수속 지원하기
			출국장이용정보 확인하기
			마무리 인사하기

분류번호 : 1203010301_16v2

능력단위 명칭 : 국내여행안내 행사지시서 확인

능력단위 정의 : 국내여행안내 행사지시서 확인이란 행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010301_16v2.1 고객정보 확인하기	1.1 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 기초 업무 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 고객관리 기술 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도
1203010301_16v2.2 여행목적 확인하기	2.1 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다. 2.2 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다. 2.3 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 기초 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행상품
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 고객관리 기술 ○ 행사지시서 이해 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도
1203010301_16v2.3 일정확인·조정하기	3.1 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다. 3.2 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다. 3.3 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 기초 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행상품
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 고객관리 기술 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 일정 조율 능력 ○ 소통 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절함 태도 ○ 긍정적인 사고와 태도
1203010301_16v2.4 특이사항 확인하기	4.1 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다. 4.2 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다. 4.3 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 기초 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행상품
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 고객관리 기술 ○ 행사지시서 이해 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 고객정보 확인, 여행목적 확인, 일정 확인·조정, 특이사항을 확인하는 업무에 적용한다.
- 행사지시서란 여행사가 고객과 약속된 행사 내용을 가이드에게 총괄하여 전달하는 업무 지침을 의미한다.
- 행사지시서의 고객의 개인정보는 직업, 주소, 연락처 등을 포함한다.
- 여행일정표의 내용이란 식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광의 내용을 포함한다.
- 특이사항 확인하기에서 고객의 특별 요청사항은 고객의 식성, 객실 배정 관련 추가 요구사항 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 고객정보

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 팩스밀리
- 복사기
- 전화
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 국내여행안내 행사지시서 확인의 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법
 - 의사소통 능력
 - 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010301_13v1
	보완	1203010301_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위 수준 변경.

분류번호 : 1203010302_13v1

능력단위 명칭 : 국내여행안내 행사준비

능력단위 정의 : 국내여행안내 행사준비란 여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010302_13v1.1 여행자의 문화성향 파악하기	1.1 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 고객관리 기술 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 대인관계 기술 ○ 언어능력
1203010302_13v1.2 현지정보 수집·답사하기	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 긍정적인 사고와 태도
	2.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 2.2 여행일정에 따라 현지정보를 수집할 수 있다. 2.3 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행상품
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 정보 수집 능력 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도
1203010302_13v1.3 예약사항 재확인하기	3.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 3.2 여행일정에 따라 예약상태를 재확인할 수 있다. 3.3 여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행상품
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도
1203010302_13v1.4 행사물품 준비하기	4.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 4.2 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악할 수 있다. 4.3 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행상품
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 행사지시서 이해 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 언어능력 【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 여행자의 문화성향 파악, 현지정보 수집·답사, 예약사항 재확인, 행사물품 준비를 하는 업무에 적용한다.
- 고객의 주요 문화에는 의식주를 포함한다.
- 여행상품 소비패턴은 쇼핑, 선택관광 등을 포함한다.
- 고객정보에 따른 문화성향에는 종교, 정치, 경제, 사회 등을 포함한다.
- 행사물품은 깃발, 안내서 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 고객정보
- 안내서
- 영상자료

장비 및 도구

- 여행안내 휴대용 송·수신기
- 컴퓨터
- 프린터
- 깃발
- 미팅보드
- 팩스밀리
- 복사기
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 국내여행안내 행사준비의 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력(현지정보 수집·답사 능력)
 - 예약사항 확인·변경 능력
 - 행사물품 파악·준비 능력
 - 고객관리 기법(여행자의 문화성향 파악 등)
 - 의사소통 능력

- 여행사 지침 준수 태도

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
분류번호		1203010302_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010303_16v2

능력단위 명칭 : 영접(meeting)

능력단위 정의 : 영접(meeting)이란 영접 사전 확인, 고객 맞이, 차량 탑승을 안내하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010303_16v2.1 영접 사전 확인하기	1.1 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 차량도착 사항을 사전 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다. 1.4 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 공항업무 ○ 출입국절차 ○ 공항시설 ○ C. I. Q
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 문제해결 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 예의바르고 친절한 태도 ○ 긍정적 사고와 태도
1203010303_16v2.2 고객 맞이하기	2.1 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다. 2.2 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다. 2.3 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다. 2.4 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 공항업무 ○ 공항시설

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010303_16v2.3 차량 탑승 안내하기	3.1 고객이 모이면 차량의 탑승 위치를 설명할 수 있다. 3.2 고객이 모이면 차량까지 고객들을 인솔할 수 있다. 3.3 차량에 도착하면, 수하물을 차량에 탑재할 수 있다. 3.4 차량 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영접 사전 확인, 고객 맞이, 교통편 탑승 안내를 하는 업무에 적용한다.
- 영접(meeting)이란 외국에서 온 관광객을 입국장에서 환대하며 맞이하는 것을 의미한다.
- 영접 사전 확인하기에서 교통시간을 사전 확인은 항공, 선박과 같은 교통편의 도착시간 등을 의미한다.
- 미팅보드에는 단체명(행사명 또는 고객명), 여행사 로고 등을 포함하여야 한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 고객정보
- 안내서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 미팅보드
- 복사기
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 영접(meeting)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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 공항정보에 대한 이해
 - 행사지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법

- 의사소통 능력
- 대인관계능력

● 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	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010303_13v1
	보완	1203010303_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 : 1203010304_16v2

능력단위 명칭 : 교통편 탑승 후 오리엔테이션

능력단위 정의 : 차량 탑승 후 오리엔테이션이란 가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010304_16v2.1 가이드·일정 소개하기	1.1 차량에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다. 1.2 차량에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다. 1.3 차량에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010304_16v2.2 현지 기본 정보 안내하기	2.1 차량에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내할 수 있다. 2.2 차량에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내할 수 있다. 2.3 차량에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010304_16v2.3 여행 시 주의사항 안내하기	3.1 차량에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다. 3.2 차량에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다. 3.3 차량에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 가이드·일정 소개, 현지 기본 정보 안내, 여행 시 주의사항 안내를 하는 업무에 적용한다.
- 문화의 차이는 의식주 및 정치, 경제, 사회, 문화 등을 포함한다.
- 현지 기본 정보 안내하기에서 현지는 우리나라를 의미한다.
- 여행 시 주의사항 안내하기에서 일정 중 주의사항 안내는 교통편탑승 안내, 시간 지키기, 모이는 장소안내, 여행일정 이탈에 대한 사항 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 고객정보
- 안내서
- 영상자료

장비 및 도구

- 여행안내 휴대용 송·수신기
- 깃발
- 미팅보드
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 교통편 탑승 후 오리엔테이션의 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법
 - 의사소통 능력(현지 기본 정보 안내, 여행 시 주의사항 안내 등)
 - 대인관계 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	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010304_13v1
	보완	1203010304_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 : 1203010305_16v2

능력단위 명칭 : 관광자원 해설

능력단위 정의 : 관광자원 해설이란 스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010305_16v2.1 스토리 발굴하기	1.1 해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집할 수 있다. 1.2 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다. 1.3 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안할 수 있다.
	【지 식】 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행사 업무 ○ 소비자 심리 ○ 관광자원
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 여행사지침 준수 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010305_16v2.2 차내에서 사전 안내하기	2.1 고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내할 수 있다. 2.2 차량에서 하차 전, 고객들에게 차량정보에 대해 안내할 수 있다. 2.3 차량에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내를 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행사 업무 ○ 소비자 심리 ○ 관광자원
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 정보수집 능력 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 여행사지침 준수 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010305_16v2.3 현장에서 자원 안내하기	3.1 관광자원을 해설할 안내장소를 선장할 수 있다. 3.2 해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내할 수 있다. 3.3 해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행사 업무 ○ 소비자 심리 ○ 관광자원
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 컴퓨터활용 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 적극적, 능동적 태도 ○ 여행사지침 준수 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010305_16v2.4 질의·응답하기	4.1 관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도할 수 있다. 4.2 관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답할 수 있다. 4.3 관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처할 수 있다.
	【지 식】 ○ 역사, 문화, 지리에 대한 상식 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정 ○ 관광자원
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 대인관계기술 ○ 언어능력 【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 스토리 발굴, 차내에서 사전 안내, 현장에서 자원 안내, 질의·응답을 하는 업무에 적용한다.
- 스토리 발굴하기에서 관련정보는 역사, 문화, 지리 등을 포함하며 인터넷, 해당 지자체, 문화체육관광부, 한국관광공사 등에서 사전적 자료를 수집한다.
- 스토리 발굴하기에서 부가정보는 전설, 에피소드, 비하인드 스토리 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료, 영상자료
- 여행일정표
- 안내서

장비 및 도구

- 여행안내 휴대용 송·수신기
- 컴퓨터
- 프린터
- 깃발
- 미팅보드
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 관광자원 해설의 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 관광자원에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력(해설 관광자원에 정보 수집, 스토리 발굴 등)
 - 의사소통 능력(해설·질의응답 등)
 - 대인관계 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	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010305_13v1
	보완	1203010305_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개 발 자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위요소명 변경.

분류번호 : 1203010306_13v1

능력단위 명칭 : 국내여행안내 행사진행

능력단위 정의 : 국내여행안내 행사진행이란 식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010306_13v1.1 식사 안내하기	1.1 행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다. 1.2 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다. 1.4 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
1203010306_13v1.2 교통 안내하기	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
	2.1 행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통 안내 사전준비를 할 수 있다. 2.2 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비?안내할 수 있다. 2.3 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착?소요시간에 대해 안내할 수 있다. 2.4 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다. 【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010306_13v1.3 숙박 안내하기	3.1 행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다. 3.2 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다. 3.3 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다. 3.4 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다. 3.5 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010306_13v1.4 쇼핑 안내하기	4.1 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다. 4.2 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다. 4.3 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다. 4.4 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010306_13v1.5 선택 관광 안내하기	5.1 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다. 5.2 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정?안내할 수 있다. 5.3 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 식사 안내, 교통안내, 숙박 안내, 쇼핑 안내, 선택 관광 안내를 하는 업무에 적용한다.
- 능력단위요소 식사안내하기에서 고객들의 추가 요청사항은 메뉴, 반찬 추가 등을 포함한다.
- 능력단위요소 교통안내하기에서 교통편은 항공기, 선박, KTX 등을 포함한다.
- 능력단위요소 교통안내하기에서 교통편 탑승에 필요한 사항은 여권, 신분증, 추가비용 등을 포함한다.
- 능력단위요소 쇼핑안내하기에서 쇼핑과 관련된 사항은 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 고객정보
- 안내서

장비 및 도구

- 여행안내 휴대용 송·수신기
- 깃발
- 미팅보드
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 국내여행안내 행사진행의 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력(식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택관광 정보 수집 등)
 - 고객관리 기법
 - 의사소통 능력(식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택관광 안내 등)
 - 여행사 지침 준수 태도

● 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	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
분류번호		1203010306_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010307_16v2

능력단위 명칭 : 국내여행안내 시 안전관리

능력단위 정의 : 국내여행안내 시 위기관리란 환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 위기관리를 하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010307_16v2.1 환자 발생 위기관리하기	1.1 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다. 1.2 환자가 발생했을 시 신속하게 신고·대처방법을 수행할 수 있다. 1.3 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 여행자보험 ○ 위기관리에 대한 지식 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
1203010307_16v2.2 천재지변 위기관리하기	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
	2.1 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다. 2.2 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다. 2.3 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다. 【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정 ○ 여행자보험

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력 ○ 위기관리 능력 ○ 응급사태 대처능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010307_16v2.3 분실·도난 대처하기	3.1 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다. 3.2 분실·도난이 발생했을 시 신고·대처방법을 수행할 수 있다. 3.3 분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정 ○ 여행자보험
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력 ○ 위기관리 능력 ○ 응급사태 대처능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010307_16v2.4 사건·사고 위기관리하기	4.1 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다. 4.2 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다. 4.3 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 여행일정 【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 대인관계기술 ○ 위기관리 능력 ○ 응급사태 대처능력 【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 환자 발생 안전관리, 천재지변 안전관리, 분실·도난 대처, 사건·사고 안전관리를 하는 업무에 적용한다.
- 능력단위 분실·도난 대처하기에서 분실물이 발생했을 시 구체적인 내용은 분실 장소, 물품 등을 포함한다.
- 능력단위 천재지변 안전관리는 지진, 해일, 태풍, 낙석 등의 자연재해를 포함한다.
- 능력단위 사건·사고 안전관리하기에서 사고 발생 시 구체적인 내용은 교통사고, 인사사고 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 여행일정표
- 고객정보
- 안내서

장비 및 도구

- 비상약품
- 전화기
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 국내여행안내 시 안전관리의 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/지널	√	√
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 기법
 - 의사소통 능력
 - 응급사태 대처능력
 - 위기관리 대처능력

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
2	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
3	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
5	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010307_13v1
	보완	1203010307_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명, 능력단위요소명 변경.

분류번호 : 1203010308_13v1

능력단위 명칭 : 국내여행고객 만족관리

능력단위 정의 : 국내여행고객 고객만족관리란 만족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010308_13v1.1 만족도 조사하기	1.1 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비할 수 있다. 1.2 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시할 수 있다. 1.3 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악할 수 있다. 1.4 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 여행자 보험 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 대인관계기술
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010308_13v1.2 서비스 품질관리하기	2.1 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수할 수 있다. 2.2 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악할 수 있다. 2.3 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 여행자 보험 ○ 고객관리에 대한 지식

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 대인관계기술
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010308_13v1.3 고객 불편 처리하기	3.1 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악할 수 있다. 3.2 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립할 수 있다. 3.3 여행사지침에 따라 불편사항이 발생했을 경우 수립된 개선책에 따라 불편사항을 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 여행자 보험 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 대인관계기술
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 만족도 조사, 서비스 품질관리, 고객 불편 처리를 하는 업무에 적용한다.
- 만족도 조사설문은 가이드, 식사, 교통, 숙박, 일정 등의 여행의 전반적인 내용을 포함한다.
- 고객불편처리는 여행표준약관, 특약, 소비자보호, 법적 기준 등을 준수한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 고객정보
- 여행표준약관
- 고객만족도 조사지

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 국내여행고객 고객만족관리의 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/지널	√	√
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 불편처리 능력
 - 여행자 보험에 대한 이해
 - 여행상품에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법(만족도 조사 실시·결과 파악 능력 등)
 - 의사소통 능력
 - 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
2	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
3	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
5	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
분류번호		1203010308_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010309_16v2

능력단위 명칭 : 환송(Sending)

능력단위 정의 : 환송(Sending)이란 탑승 수속, C.I.Q. 관리, 출국장 이용 안내, 마무리 인사를 하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010309_16v2.1 탑승 수속하기	1.1 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다. 1.2 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010309_16v2.2 C. I. Q. 관리	2.1 출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다. 2.2 출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다. 2.3 출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010309_16v2.3 출국장 이용 안내하기	3.1 출국장 시설에 따라 이용시설?위치를 미리 파악할 수 있다. 3.2 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다. 3.3 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010309_16v2.4 마무리 인사하기	4.1 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다. 4.2 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다. 4.3 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 탑승 수속, C.I.Q 관리, 출국장 이용 안내, 마무리 인사를 하는 업무에 적용한다.
- 고객들의 탑승수속과 관련된 사항은 좌석배정, 수하물 위탁 등을 포함한다.
- 출국장 시설 중 필수 안내 장소는 면세점, 출국게이트 등을 포함하며, 기타 안내장소는 화장실, 식당 등을 포함한다.
- 여행사 지침에 따른 필수 마무리 인사말에는 만족여부 문의, 재방문 유도 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 안내서

장비 및 도구

- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 환송(Sending)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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 출국수속에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법

- 의사소통 능력(C. I. Q. 절차 안내, 출국장 이용 안내 등)
- 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010309_13v1
	보완	1203010309_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 : 1203010310_13v1

능력단위 명칭 : 국내여행안내 정산·보고

능력단위 정의 : 국내여행안내 정산·보고란 행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010310_13v1.1 안내일지 작성하기	1.1 여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록할 수 있다. 1.2 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성할 수 있다. 1.3 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 정보처리 및 문서작성 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 컴퓨터 활용능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010310_13v1.2 정산(영수증) 처리하기	2.1 여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관할 수 있다. 2.2 여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류·정리할 수 있다. 2.3 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성할 수 있다. 2.4 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 세법에 대한 지식 ○ 여행사 정산절차 ○ 여행일정
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 컴퓨터 활용능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010310_13v1.3 결과 보고하기	3.1 여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성할 수 있다. 3.2 여행사 지침에 따라 행사 후 행사의 개선안을 도출할 수 있다. 3.3 여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 행사보고서 작성 방법 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력 ○ 대인관계기술 ○ 컴퓨터 활용능력
	【태 도】 ○ 복장?용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 안내일지 작성, 정산(영수증) 처리, 결과보고를 하는 업무에 적용한다.
- 영수증에는 숙박, 식사 등의 지상비관련 영수증을 포함한다.
- 행사 후 행사결과 보고서 작성은 숙박, 식사, 교통편, 일정, 고객의 반응 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 여행일정표
- 고객정보
- 여행사 정산절차 지침
- 정산서 양식
- 안내일지

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 복사기
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 국내여행안내 정산·보고의 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 여행사 정산절차에 대한 이해
 - 행사지시서 이해 능력
 - 안내일지 작성·결과보고 능력
 - 정보수집 능력
 - 의사소통 능력
 - 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
분류번호		1203010310_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010311_16v1

능력단위 명칭 : 영접(meeting) 지원

능력단위 정의 : 영접(meeting) 지원이란 영접정보를 확인하여 고객을 맞이하고 교통편 탑승을 안내하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010311_16v1.1 영접정보 확인하기	1.1 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다. 1.4 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 공항업무 ○ 출입국절차 ○ 공항시설 ○ C. I. Q
	【기 술】 ○ 정보 수집 능력 ○ 문제해결 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 예의바르고 친절한 태도 ○ 긍정적 사고와 태도
1203010311_16v1.2 고객맞이 지원하기	2.1 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다. 2.2 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다. 2.3 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다. 2.4 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 공항업무 ○ 공항시설

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010311_16v1.3 교통편탑승정보 확인하기	3.1 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내할 수 있다. 3.2 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다. 3.3 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다. 3.4 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 고객관리에 대한 지식 ○ 여행일정
	【기 술】 ○ 정보수집 능력 ○ 의사소통 능력 ○ 대인관계기술 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 복장·용모 등 자기관리 노력 ○ 긍정적인 사고와 태도 ○ 경어사용 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 영접정보를 확인하여 고객을 맞이하고 교통편 탑승을 안내하는 업무에 적용한다.
- 영접(meeting)이란 외국에서 온 관광객을 입국장에서 환대하며 맞이하는 것을 의미한다.
- 영접 사전 확인하기에서 교통시간을 사전 확인은 항공, 선박과 같은 교통편의 도착시간 등을 의미한다.
- 미팅보드에는 단체명(행사명 또는 고객명), 여행사 로고 등을 포함하여야 한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 고객정보
- 안내서

장비 및 도구

- 컴퓨터
- 프린터
- 미팅보드
- 복사기
- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 영접(meeting) 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 공항정보에 대한 이해
 - 행사지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법

- 의사소통 능력
- 대인관계능력

● 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	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
4	직업윤리	근로윤리, 공동체 윤리
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010311_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		영접 지원 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010312_16v1

능력단위 명칭 : 환송(sending) 지원

능력단위 정의 : 환송(Sending) 지원이란 탑승수속을 지원하고 출국장 이용정보를 확인하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010312_16v1.1 탑승수속 지원하기	1.1 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다. 1.2 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010312_16v1.2 출국장이용정보 확인하기	2.1 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다. 2.2 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다. 2.3 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도
1203010312_16v1.3 마무리 인사하기	3.1 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다. 3.2 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다. 3.3 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 여행사 업무 ○ 출국수속 ○ 고객관리에 대한 지식
	【기 술】 ○ 행사지시서 이해 능력 ○ 정보수집 능력 ○ 언어능력
	【태 도】 ○ 여행사 지침 준수 노력 ○ 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 ○ 예의바르고 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 탑승수속을 지원하고 출국장 이용정보를 확인하는 업무에 적용한다.
- 고객들의 탑승수속과 관련된 사항은 좌석배정, 수하물 위탁 등을 포함한다.
- 출국장 시설 중 필수 안내 장소는 면세점, 출국게이트 등을 포함하며, 기타 안내장소는 화장실, 식당 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 행사지시서
- 관광지 안내 자료
- 여행일정표
- 안내서

장비 및 도구

- 대한민국 지도

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 환송(Sending) 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.
 - 여행상품에 대한 이해
 - 출국수속에 대한 이해
 - 행사 지시서 이해 능력
 - 정보수집 능력
 - 고객관리 기법

- 의사소통 능력(출국장 이용 안내 등)
- 여행사 지침 준수 태도

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력
5	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		국내여행안내
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010312_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		환송 지원 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
국내여행안내 행사지시서 확인	2	국내여행안내사 관광통역안내사	지필평가: 단답형 실무평가: 수행평가
국내여행안내 행사준비	3		
영접(meeting)	3		
교통편 탑승 후 오리엔테이션	3		
관광자원 해설	3		
국내여행안내 행사진행	3		
국내여행안내 시 안전관리	3		
국내여행고객 만족관리	3		
환송(Sending)	3		
국내여행안내 정산·보고	3		
영접(meeting) 지원	2		
환송(Sending) 지원	2		

4. 관련 교육훈련 개선 의견(직무별 능력단위)

능 력 단 위	국 가 직 무 능 력 표 준 수 준	개 선 의 건
국내여행안내 행사지시서 확인	2	현행 유지
국내여행안내 행사준비	3	현행 유지
영접(meeting)	3	현행 유지
교통편 탑승 후 오리엔테이션	3	현행 유지
관광자원 해설	3	현행 유지
국내여행안내 행사진행	3	현행 유지
국내여행안내 시 안전관리	3	현행 유지
국내여행고객 만족관리	3	현행 유지
환송(Sending)	3	현행 유지
국내여행안내 정산·보고	3	현행 유지
영접(meeting) 지원	2	현행 유지
환송(Sending) 지원	2	현행 유지

I. 여행서비스 산업현장 검증

1 검증 사업체 현황(가나다순)

□ 여행상품개발

번 호	사 업 체 명	부 서	성 명
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	
		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 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)두손인터내셔널	대표이사	최진석	
개발용역 수행기관		한국여행업협회	국장	홍사운	
		한국여행업협회	실장	김병삼	
		한국여행업협회	사원	박성준	
		시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형	
		시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복	
		시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주	
		시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명	
		시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수	
		시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용	

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

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

□ 여행상품상담

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 : 국내여행안내

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

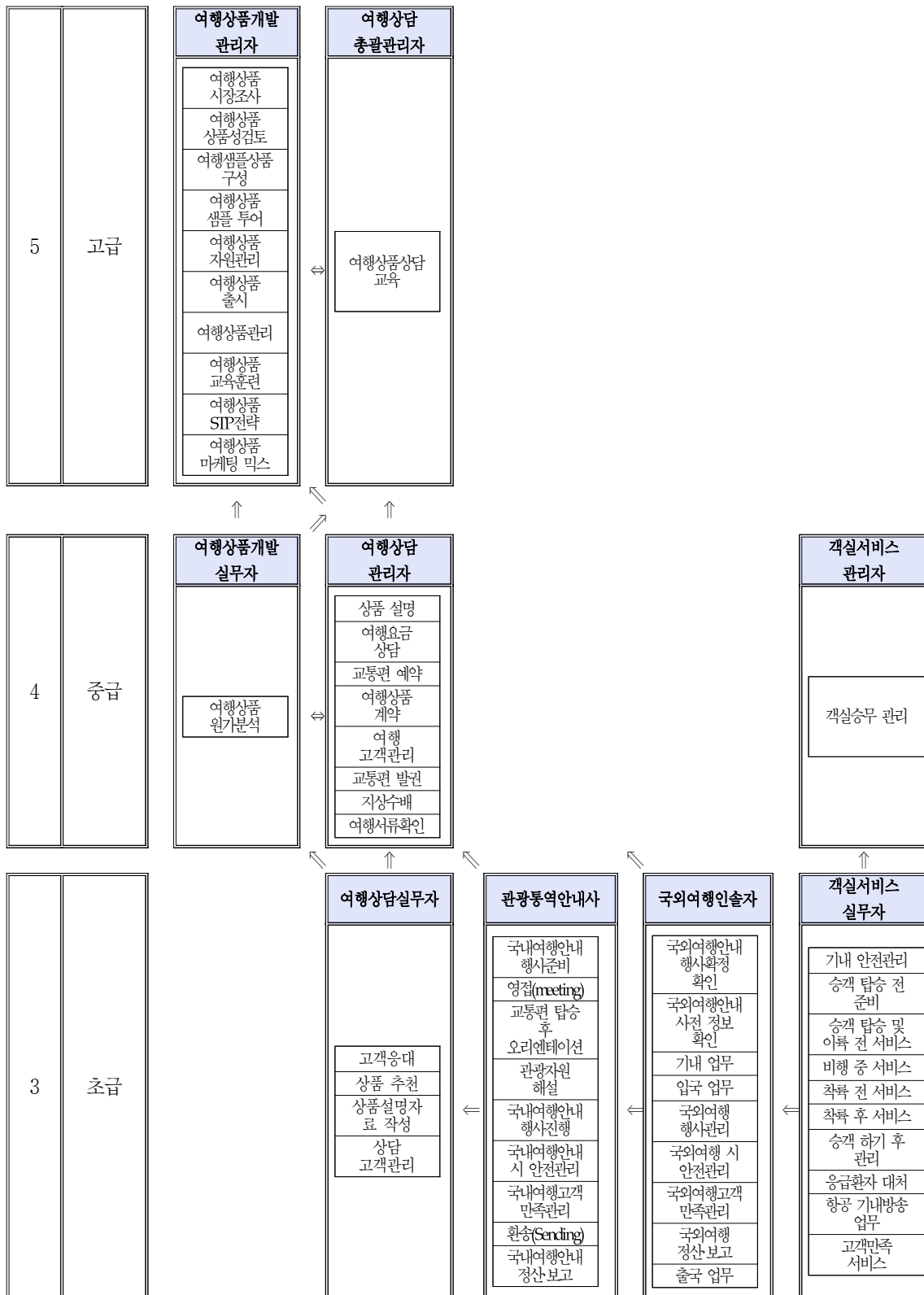


1-1. 능력단위 구조도



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

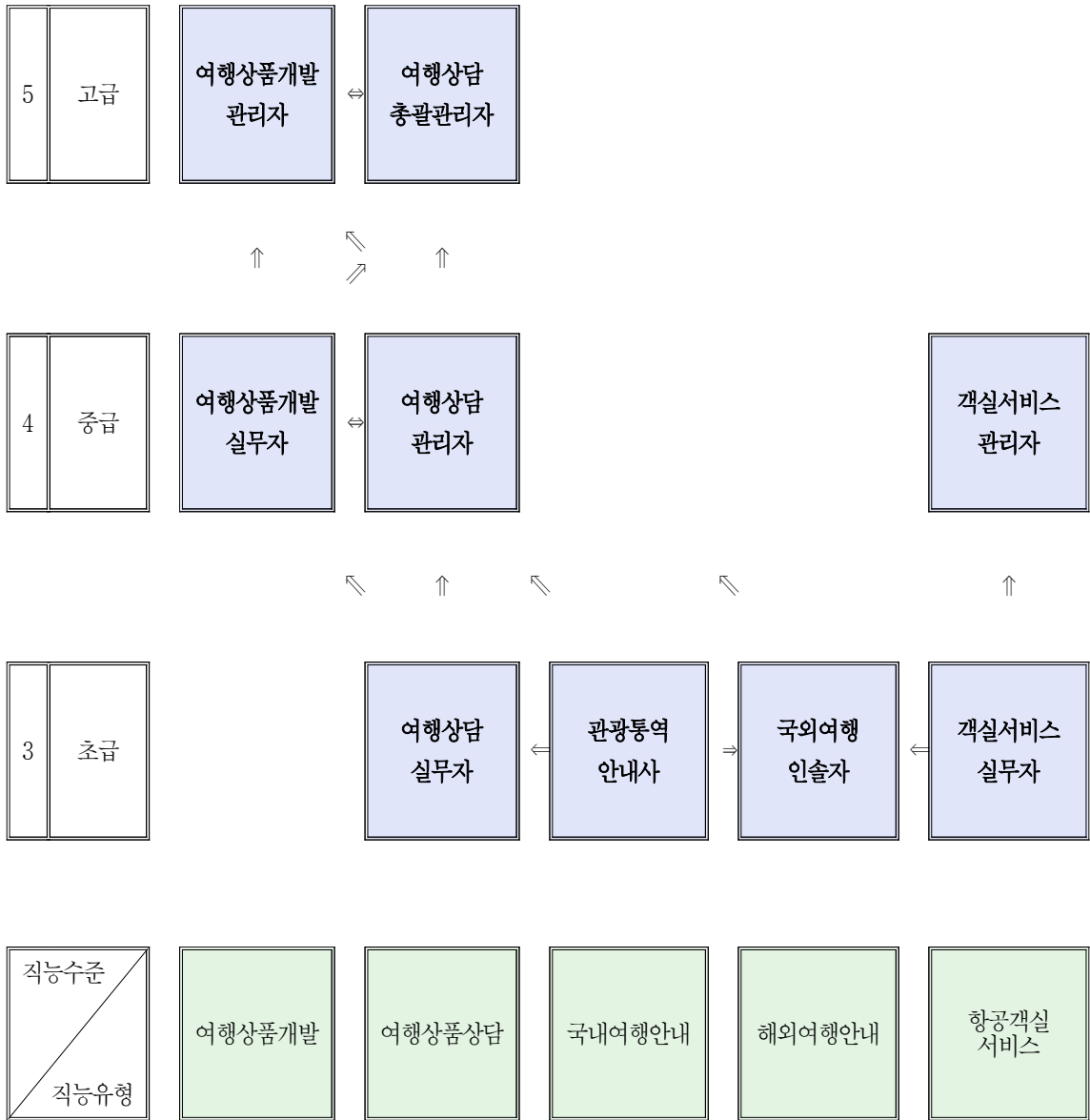
여행상품상담

국내여행안내

해외여행안내

항공객실서비스

1-3. 평생경력개발경로



2.1. 직무기술서 개요

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

○ 구성요소

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

구 성 요 소	세 부 내 용
능력단위분류번호	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	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010301_16v2
		능 력 단 위	국내여행안내 행사지시서 확인
직무 목적	국내여행안내 행사지시서 확인을 위해 행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사 확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
고객정보 확인하기	• 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인한다.
여행목적 확인하기	• 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인한다.
일정확인·조정하기	• 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정한다.
특이사항 확인하기	• 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인한다. • 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사
지식·기술	• 여행사 기초 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 정보 수집 능력 • 고객관리 기술 • 행사지시서 이해 능력 • 언어능력 • 여행상품 • 일정 조율 능력 • 소통 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010302_13v1
		능 력 단 위	국내여행안내 행사준비
직무 목적	국내여행안내 행사준비를 위해 여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
여행자의 문화성향 파악하기	· 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악한다. · 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악한다. · 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악한다.
현지정보 수집·답사하기	· 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악한다. · 여행일정에 따라 현지정보를 수집한다. · 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사한다.
예약사항 재확인하기	· 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악한다. · 여행일정에 따라 예약상태를 재확인한다. · 여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경한다.
행사물품 준비하기	· 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악한다. · 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악한다. · 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	· 국내여행안내사 · 관광통역안내사
지식·기술	· 여행사 업무 · 고객관리에 대한 지식 · 역사, 문화, 지리에 대한 상식 · 정보 수집 능력 · 고객관리 기술 · 컴퓨터활용 능력 · 대인관계 기술 · 언어능력 · 행사지시서 이해 능력 · 여행상품
사전직무경험	—
직무숙련기간	· 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010303_16v2
		능 력 단 위	영접(meeting)
직무 목적	영접(meeting)을 위해 영접 사전 확인, 고객 맞이, 교통편 탑승을 안내할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
영접 사전 확인하기	• 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인한다. • 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인한다. • 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인한다. • 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인한다.
고객 맞이하기	• 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내한다. • 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인한다. • 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내한다. • 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의한다.
교통편 탑승 안내하기	• 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 설명한다. • 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔한다. • 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재한다. • 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사
지식·기술	• 여행사 업무 • 공항업무 • 출입국절차 • 공항시설 • C. I. Q • 정보 수집 능력 • 문제해결 능력 • 언어능력 • 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 여행일정
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010304_16v2
		능 력 단 위	교통편 탑승 후 오리엔테이션
직무 목적	교통편 탑승 후 오리엔테이션을 위해 가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
가이드·일정 소개하기	• 교통편에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개한다. • 교통편에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내한다. • 교통편에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내한다.
현지 기본 정보 안내하기	• 교통편에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내한다. • 교통편에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내한다. • 교통편에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내한다.
여행 시 주의사항 안내하기	• 교통편에 탑승한 후 문화의 차이를 안내한다. • 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내한다. • 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의사항을 안내한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사
지식·기술	• 여행사 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정 • 정보수집 능력 • 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 언어능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010305_16v2
		능 력 단 위	관광자원 해설
직무 목적	관광자원 해설을 위해 스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
스토리 발굴하기	• 해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집한다. • 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴한다. • 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안한다.
사전 안내하기	• 고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내한다. • 교통편에서 하차 전, 고객들에게 교통편정보에 대해 안내한다. • 교통편에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내한다.
현장에서 자원 안내하기	• 관광자원을 해설할 안내장소를 선정한다. • 해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내한다. • 해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내한다.
질의·응답하기	• 관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도한다. • 관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답한다. • 관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정	(분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사	
지식·기술	• 역사, 문화, 지리에 대한 상식 • 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 여행사 업무 • 소비자 심리 • 관광자원 • 정보수집 능력 • 컴퓨터활용 능력 • 언어능력 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	• 약 3년	

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010306_13v1
		능 력 단 위	국내여행안내 행사진행
직무 목적	국내여행안내 행사진행을 위해 식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
식사 안내하기	• 행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인한다. • 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내한다. • 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내한다. • 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응한다.
교통 안내하기	• 행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통안내 사전준비한다. • 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비,안내한다. • 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착소요시간에 대해 안내한다. • 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련한다.
숙박 안내하기	• 행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인한다. • 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인한다. • 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내한다. • 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내한다. • 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내한다.
쇼핑 안내하기	• 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인한다. • 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내한다. • 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내한다. • 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와준다
선택 관광 안내하기	• 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명한다. • 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정,안내한다. • 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정	(분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사	
지식·기술	• 여행사 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정 • 정보수집 능력 • 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 언어능력	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	• 약 3년	

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010307_16v2
		능 력 단 위	국내여행안내 시 안전관리
직무 목적	국내여행안내 시 안전관리를 위해 환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 안전관리를 할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
환자 발생 안전관리하기	- 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악한다. - 환자가 발생했을 시 신속하게 신고대처방법을 수행한다. - 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리한다.
천재지변 안전관리하기	- 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악한다. - 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구한다. - 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리한다.
분실·도난 대처하기	- 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악한다. - 분실·도난이 발생했을 시 신고대처방법을 수행한다. - 분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리한다.
사건·사고 안전관리하기	- 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악한다. - 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행한다. - 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	· 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	- 국내여행안내사 - 관광통역안내사
지식·기술	- 여행사 업무 - 여행자보험 - 위기관리에 대한 지식 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정 - 정보수집 능력 - 의사소통 능력 - 대인관계기술 - 언어능력 - 위기관리 능력 - 응급사태 대처능력
사전직무경험	· 해당없음
직무숙련기간	· 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010308_13v1
		능 력 단 위	국내여행고객 만족관리
직무 목적	국내여행고객 고객만족관리를 위해 만족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리할 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
만족도 조사하기	- 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비한다. - 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시한다. - 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악한다. - 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달한다.
서비스 품질관리하기	- 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수한다. - 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악한다. - 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응한다.
고객 불편 처리하기	- 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악한다. - 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립한다. - 여행사지침에 따라 불편사항이 발생했을 경우 수립된 개선책에 따라 불편사항을 조치한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정	(분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	- 국내여행안내사 - 관광통역안내사	
지식·기술	- 여행사 업무 - 여행자 보험 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정 - 정보수집 능력 - 언어능력 - 대인관계기술	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	약 3년	

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010309_16v2
		능 력 단 위	환송(Sending)
직무 목적	환송(Sending)을 위해 탑승 수속, C.I.Q. 관리, 출국장 이용 안내, 마무리 인사를 할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
탑승 수속하기	• 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악한다. • 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내한다. • 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행한다.
C. I. Q. 관리하기	• 출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내한다. • 출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내한다. • 출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내한다.
출국장 이용 안내하기	• 출국장 시설에 따라 이용시설위치를 미리 파악한다. • 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내한다. • 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내한다.
마무리 인사하기	• 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악한다. • 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달한다. • 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사
지식·기술	• 여행사 업무 • 출국수속 • 고객관리에 대한 지식 • 행사지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 언어능력
사전직무경험	• 해당없음
직무숙련기간	• 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010310_13v1
		능 력 단 위	국내여행안내 정산·보고
직무 목적	국내여행안내 정산·보고를 위해 행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
안내일지 작성하기	- 여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출한다.
정산(영수증) 처리하기	- 여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류정리한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출한다.
결과 보고하기	- 여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 행사의 개선안을 도출한다. - 여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	· 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정	(분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	· 국내여행안내사 · 관광통역안내사	
지식·기술	· 여행사 업무 · 정보처리 및 문서작성 · 여행일정 · 정보수집 능력 · 언어능력 · 컴퓨터 활용능력 · 세법에 대한 지식 · 여행사 정산절차 · 행사보고서 작성 방법 · 대인관계기술	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	· 약 3년	

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010311_16v1
		능 력 단 위	영접(meeting) 지원
직무 목적	영접(meeting) 지원을 위해 영접정보를 확인하여 고객을 맞이하고 교통편 탑승을 안내할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
영접정보 확인하기	• 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인한다. • 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인한다. • 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인한다. • 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인한다.
고객맞이 지원하기	• 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내한다. • 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인한다. • 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내한다. • 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의한다.
교통편탑승정보 확인하기	• 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내한다. • 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔한다. • 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재한다. • 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 고등학교 졸업 (전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정 (분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사
지식·기술	• C. I. Q • 공항시설 • 공항업무 • 대인관계기술 • 문제해결 능력 • 언어능력 • 여행사 업무 • 의사소통 능력 • 정보 수집 능력 • 출입국절차
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 3년

□ 직무 기본 정보

직 무	국내여행안내	능력단위분류번호	1203010312_16v1
		능 력 단 위	환송(Sending) 지원
직무 목적	환송(Sending) 지원을 위해 탑승수속을 지원하고 출국장 이용정보를 확인할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
탑승수속 지원하기	• 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악한다. • 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내한다. • 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행한다.
출국장이용정보 확인하기	• 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악한다. • 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내한다. • 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내한다.
마무리 인사하기	• 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악한다. • 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달한다. • 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 고등학교 졸업	(전공: 관광관련 학과)
	• 각국 외국어 과정, 자격증 취득 과정	(분야: 각국 외국어·관광)
자 격 증	• 국내여행안내사 • 관광통역안내사	
지식·기술	• 고객관리에 대한 지식 • 언어능력 • 여행사 업무 • 정보수집 능력 • 출국수속 • 행사지시서 이해 능력	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	• 약 3년	

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	관광통역 안내사
--	----------

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
국내여행 안내 행사지	고객정보 확인하기	행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

시서 확인	여행목적 확인하기	행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	일정확인·조정하 기	행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	특이사항 확인하기	행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
국내여행 안내 행사준 비	여행자의 문화성향 파악하기	행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	현지정보 수집·답사하기	행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행일정에 따라 현지정보를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	예약사항 재확인하기	행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행일정에 따라 예약상태를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	행사물품 준비하기	행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
영접(meet ing)	영접 사전 확인하기	행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 맞이하기	고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	교통편 탑승 안내하기	고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통편 탑승 후 오리엔 테이션	가이드·일정 소개하기	교통편에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	현지 기본 정보 안내하기	교통편에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		교통편에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	여행 시 주의사항 안내하기	교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
관광자원 해설	스토리 발굴하기	해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사전 안내하기	교통편에서 하차 전, 고객들에게 교통편정보에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		교통편에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	현장에서 자원 안내하기	관광자원을 해설할 안내장소를 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	질의·응답하기	관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
국내여행 안내 행사진 행	식사 안내하기	행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	교통 안내하기	행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비·안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통 안내 사전준비를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착·소요시간에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	숙박 안내하기	호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	쇼핑 안내하기	행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	선택 관광 안내하기	쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정·안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
국내여행 안내 시 안전관리	환자 발생 안전관리하기	환자가 발생했을 시 신속하게 신고·대처방법을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	천재지변 안전관리하기	천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	분실·도난 대처하기	분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분실·도난이 발생했을 시 신고·대처방법을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사건·사고 안전관리하기	사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
국내여행 고객 만족관리	만족도 조사하기	여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	서비스 품질관리하기	여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	고객 불편 처리하기	여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
환송(Sending)	탑승 수속하기	여행사지침을 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	C. I. Q. 관리하기	출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를	①	②	③	④	⑤

	출국장 이용 안내하기	차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	마무리 인사하기	출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	국내여행 안내 정산·보 고	안내일지 작성하기	여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정산(영수증) 처리하기		여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
결과 보고하기		여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류·정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
영접(meet ing) 지원		영접정보 확인하기	여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
			행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다.		①	②	③	④	⑤	
	고객맞이 지원하기	행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	교통편탑승정보 확인하기	고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
환송(Send ing) 지원	탑승수속 지원하기	교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
	출국장이용정보 확인하기	탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	
		출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	

		출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	마무리 인사하기	출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 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>

4.1. 자가진단도구 개요

- 개념 : 업무를 성공적으로 수행하는데 요구되는 능력과 근로자 자신의 보유 능력을 비교·점점해 볼 수 있는 도구
- 구성요소 : ① 번호체계, ② 진단항목, ③ 지시문, ④ 진단영역, ⑤ 진단문항, ⑥ 답변기재란, 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 표기하는 부분
진단결과	• 기재한 답변을 합산하여 점수를 산출하고 해석

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
고객정보 확인하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행목적 확인하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
일정확인·조정 하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
특이사항 확인하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
고객정보 확인하기	3		
여행목적 확인하기	3		
일정확인·조정하기	3		
특이사항 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
여행자의 문화성향 파악하기	1. 나는 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
현지정보 수집·답사하 기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행일정에 따라 현지정보를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
예약사항 재확인하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행일정에 따라 예약상태를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
행사물품 준비하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
여행자의 문화성향 파악하기	3		
현지정보 수집·답사하기	3		
예약사항 재확인하기	3		
행사물품 준비하기	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.

1203010311_16v1

영접(meeting) 지원

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
영접정보 확인하기	1. 나는 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객맞이 지원하기	1. 나는 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통편탑승정 보 확인하기	1. 나는 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
영접정보 확인하기	4		
고객맞이 지원하기	4		
교통편탑승정보 확인하기	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.

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
가이드·일정 소개하기	1. 나는 교통편에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교통편에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통편에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
현지 기본 정보 안내하기	1. 나는 교통편에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교통편에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통편에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
여행 시 주의사항 안내하기	1. 나는 교통편에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
가이드·일정 소개하기	3		
현지 기본 정보 안내하기	3		
여행 시 주의사항 안내하기	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
스토리 발굴하기	1. 나는 해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
사전 안내하기	1. 나는 고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 교통편에서 하차 전, 고객들에게 교통편정보에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통편에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
현장에서 자원 안내하기	1. 나는 관광자원을 해설할 안내장소를 선정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
질의·응답하기	1. 나는 관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
스토리 발굴하기	3		
사전 안내하기	3		
현장에서 자원 안내하기	3		
질의·응답하기	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
식사 안내하기	1. 나는 행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통 안내하기	1. 나는 행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통 안내 사전준비를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비·안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착·소요시간에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
숙박 안내하기	1. 나는 행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
쇼핑 안내하기	1. 나는 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
선택 관광 안내하기	1. 나는 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정·안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
------	------	----	-----------

식사 안내하기	4		
교통 안내하기	4		
숙박 안내하기	5		
쇼핑 안내하기	4		
선택 관광 안내하기	3		
합계	20		

☞ 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
환자 발생 안전관리하 기	1. 나는 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 환자가 발생했을 시 신속하게 신고·대처방법을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
천재지변 안전관리하 기	1. 나는 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
분실·도난 대처하기	1. 나는 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 분실·도난이 발생했을 시 신고·대처방법을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
사건·사고 안전관리하 기	1. 나는 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
환자 발생 안전관리하기	3		
천재지변 안전관리하기	3		
분실·도난 대처하기	3		
사건·사고 안전관리하기	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
만족도 조사하기	1. 나는 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
서비스 품질관리하 기	1. 나는 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객 불편 처리하기	1. 나는 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행사지침에 따라 불편사항이 발생했을 경우 수립된 개선책에 따라 불편사항을 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
만족도 조사하기	4		
서비스 품질관리하기	3		
고객 불편 처리하기	3		
합계	10		

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

1203010309_16v2

환송(Sending)

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
탑승 수속하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
C. I. Q. 관리하기	1. 나는 출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출국장 이용 안내하기	1. 나는 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
마무리 인사하기	1. 나는 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
탑승 수속하기	3		
C. I. Q. 관리하기	3		
출국장 이용 안내하기	3		
마무리 인사하기	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
안내일지 작성하기	1. 나는 여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정산(영수증) 처리하기	1. 나는 여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류·정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
결과 보고하기	1. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 행사의 개선안을 도출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
안내일지 작성하기	3		
정산(영수증) 처리하기	4		
결과 보고하기	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.

1203010311_16v1

영접(meeting) 지원

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
영접정보 확인하기	1. 나는 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객맞이 지원하기	1. 나는 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
교통편탑승정 보 확인하기	1. 나는 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
영접정보 확인하기	4		
고객맞이 지원하기	4		
교통편탑승정보 확인하기	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.

1203010312_16v1

환송(Sending) 지원

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
탑승수속 지원하기	1. 나는 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출국장이용정보 확인하기	1. 나는 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
마무리 인사하기	1. 나는 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
탑승수속 지원하기	3		
출국장이용정보 확인하기	3		
마무리 인사하기	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 : 국내여행안내
2. 직종 정의 : 국내여행안내는 우리나라를 여행하는 외래관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하고 국내여행안내 행사지시서 확인, 국내여행안내 행사준비, 영접(meeting), 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 관광자원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내여행안내 위기관리, 국내여행안내 고객만족관리, 환송(Sending), 국내여행안내 정산·보고를 하는 업무에 종사
3. 훈련이수체계(수준별 이수 과정/과목)

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

※ 해당직종(음역)의 훈련과정을 편성하는 경우 훈련과정별 목표에 부합한 수준으로 해당 직종에서 제시한 능력단위를 기준으로 과정/과목을 편성하고, 이의 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 : 1203010301_16v2 국내여행안내 행사지시서 확인

- 훈련개요

훈련목표	행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가지 고려사항
고객정보 확인하기	1.1 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법 • 의사소통 능력 • 여행사 지침 준수 태도
여행목적 확인하기	2.1 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다. 2.2 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다. 2.3 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.	
일정확인·조정하기	3.1 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다. 3.2 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다. 3.3 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.	
특이사항 확인하기	4.1 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다. 4.2 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다. 4.3 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 기초 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 여행상품
기 술	• 정보 수집 능력 • 고객관리 기술 • 행사지시서 이해 능력

	- 언어능력 - 일정 조율 능력 - 소통 능력
태도	- 여행사 지침 준수 노력 - 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도 - 예의바르고 친절한 태도 - 긍정적인 사고와 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
컴퓨터	대	공용	1
대한민국지도	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 : 1203010302_13v1 국내여행안내 행사준비

- 훈련개요

훈련목표	여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
여행자의 문화성향 파악하기	1.1 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 행사지시서 이해 능력 • 정보수집능력(현지정보 수집·답사 능력) • 예약사항 확인·변경 능력 • 행사물품 파악·준비 능력 • 고객관리 기법(여행자의 문화성향 파악 등) • 의사소통 능력 • 여행사 지침 준수 태도
현지정보 수집·답사하기	2.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 2.2 여행일정에 따라 현지정보를 수집할 수 있다. 2.3 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사할 수 있다.	
예약사항 재확인하기	3.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 3.2 여행일정에 따라 예약상태를 재확인할 수 있다. 3.3 여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경할 수 있다.	
행사물품 준비하기	4.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 4.2 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악할 수 있다. 4.3 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 역사, 문화, 지리에 대한 상식 • 여행상품
기 술	• 정보 수집 능력 • 고객관리 기술

	• 컴퓨터활용 능력 • 대인관계 기술 • 언어능력 • 행사지시서 이해 능력
태도	• 여행사 지침 준수 노력 • 꼼꼼하게 행사지시서를 확인하려는 태도 • 적극적, 능동적 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 여행안내 휴대용 송·수신기	개	공용	1
• 컴퓨터	대	공용	1
• 대한민국지도	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 : 1203010303_16v2 영접(meeting)

－ 훈련개요

훈련목표	영접 사전 확인, 고객 맞이, 교통편 탑승을 안내하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
영접 사전 확인하기	1.1 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다. 1.4 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 공항정보에 대한 이해 • 행사지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법 • 의사소통 능력 • 대인관계능력
고객 맞이하기	2.1 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다. 2.2 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다. 2.3 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다. 2.4 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.	
교통편 탑승 안내하기	3.1 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 설명할 수 있다. 3.2 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다. 3.3 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다. 3.4 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 공항업무 • 출입국절차 • 공항시설 • C. I. Q
기 술	• 정보 수집 능력 • 문제해결 능력

	- 언어능력 - 의사소통 능력 - 대인관계기술
태도	- 여행사 지침 준수 노력 - 예의바르고 친절한 태도 - 긍정적 사고와 태도 - 복장·용모 등 자기관리 노력 - 경어사용 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
컴퓨터	대	공용	1
대한민국지도	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 : 1203010304_16v2 교통편 탑승 후 오리엔테이션

－ 훈련개요

훈련목표	가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
가이드·일정 소개하기	1.1 교통편에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다. 1.2 교통편에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다. 1.3 교통편에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.	- 평가지는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법 • 의사소통 능력(현지 기본 정보 안내, 여행 시 주의사항 안내 등) • 대인관계 능력
현지 기본 정보 안내하기	2.1 교통편에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내할 수 있다. 2.2 교통편에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내할 수 있다. 2.3 교통편에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내할 수 있다.	
여행 시 주의사항 안내하기	3.1 교통편에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다. 3.2 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다. 3.3 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정
기 술	• 정보수집 능력 • 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 언어능력

태도	• 복장·용모 등 자기관리 노력 • 긍정적인 사고와 태도 • 경어사용 태도 • 예의바르고 친절한 태도
----	---

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 여행안내 휴대용 송수신기	개	공용	1
• 컴퓨터	대	공용	1
• 대한민국지도	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 : 1203010305_16v2 관광자원 해설

－ 훈련개요

훈련목표	스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가지 고려사항
스토리 발굴하기	1.1 해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집할 수 있다. 1.2 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다. 1.3 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 관광자원에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력(해설 관광자원에 정보 수집, 스토리 발굴 등) • 의사소통 능력(해설 질의응답 등) • 대인관계 능력
사전 안내하기	2.1 고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내할 수 있다. 2.2 교통편에서 하차 전, 고객들에게 교통편정보에 대해 안내할 수 있다. 2.3 교통편에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내를 할 수 있다.	
현장에서 자원 안내하기	3.1 관광자원을 해설할 안내장소를 선정할 수 있다. 3.2 해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내할 수 있다. 3.3 해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내할 수 있다.	
질의·응답하기	4.1 관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도할 수 있다. 4.2 관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답할 수 있다. 4.3 관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 역사, 문화, 지리에 대한 상식 • 여행사 업무 • 소비자 심리 • 관광자원
기 술	• 정보수집 능력 • 컴퓨터활용 능력 • 언어능력

태도	• 적극적, 능동적 태도 • 여행사지침 준수 • 예의바르고 친절한 태도
----	---

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 여행안내 휴대용 송수신기	개	공용	1
• 컴퓨터	대	공용	1
• 대한민국지도	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 : 1203010306_13v1 국내여행안내 행사진행

－ 훈련개요

훈련목표	식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
식사 안내하기	1.1 행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다. 1.2 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다. 1.4 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력(식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택관광 정보 수집 등) • 고객관리 기법 • 의사소통 능력(식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택관광 안내 등) • 여행사 지침 준수 태도
교통 안내하기	2.1 행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통 안내 사전준비를 할 수 있다. 2.2 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비·안내할 수 있다. 2.3 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착·소요시간에 대해 안내할 수 있다. 2.4 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다.	
숙박 안내하기	3.1 행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다. 3.2 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다. 3.3 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다. 3.4 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다. 3.5 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.	
쇼핑 안내하기	4.1 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다. 4.2 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다. 4.3 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다. 4.4 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.	

선택 관광 안내하기	5.1 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다. 5.2 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정·안내할 수 있다. 5.3 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.	
------------	--	--

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정
기 술	• 정보수집 능력 • 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 언어능력
태 도	• 복장·용모 등 자기관리 노력 • 긍정적인 사고와 태도 • 경어사용 태도 • 예의바르고 친절함 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 여행안내 휴대용 송수신기	개	공용	1
• 대한민국지도	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 : 1203010307_16v2 국내여행안내 시 안전관리

－ 훈련개요

훈련목표	환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 안전관리를 하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
환자 발생 안전관리하기	1.1 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다. 1.2 환자가 발생했을 시 신속하게 신고·대처방법을 수행할 수 있다. 1.3 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 고객관리 기법 • 의사소통 능력 • 응급사태 대처능력 • 위기관리 대처능력
천재지변 안전관리하기	2.1 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다. 2.2 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다. 2.3 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	
분실·도난 대처하기	3.1 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다. 3.2 분실·도난이 발생했을 시 신고·대처방법을 수행할 수 있다. 3.3 분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	
사건·사고 안전관리하기	4.1 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다. 4.2 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다. 4.3 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 여행자보험 • 위기관리에 대한 지식 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정
기 술	• 정보수집 능력

	• 의사소통 능력 • 대인관계기술 • 언어능력 • 위기관리 능력 • 응급사태 대처능력
태도	• 복장·용모 등 자기관리 노력 • 긍정적인 사고와 태도 • 경어사용 태도 • 예의바르고 친절한 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 대한민국지도	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 : 1203010308_13v1 국내여행고객 만족관리

- 훈련개요

훈련목표	만족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	20시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
만족도 조사하기	1.1 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비할 수 있다. 1.2 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시할 수 있다. 1.3 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악할 수 있다. 1.4 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 고객 불편처리 능력 • 여행자 보험에 대한 이해 • 여행상품에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법(만족도 조사 실시·결과 파악 능력 등) • 의사소통 능력 • 여행사 지침 준수 태도
서비스 품질관리하기	2.1 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수할 수 있다. 2.2 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악할 수 있다. 2.3 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응할 수 있다.	
고객 불편 처리하기	3.1 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악할 수 있다. 3.2 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립할 수 있다. 3.3 여행사지침에 따라 불편사항이 발생했을 경우 수립된 개선책에 따라 불편사항을 조치할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 여행자 보험 • 고객관리에 대한 지식 • 여행일정
기 술	• 정보수집 능력

	- 언어능력 - 대인관계기술
태도	- 복장·용모 등 자기관리 노력 - 긍정적인 사고와 태도 - 경어사용 - 예의바르고 친절한 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
컴퓨터	대	공용	1
대한민국지도	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 : 1203010309_16v2 환송(Sending)

－ 훈련개요

훈련목표	탑승 수속, C.I.Q. 관리, 출국장 이용 안내, 마무리 인사를 하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
탑승 수속하기	1.1 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다. 1.2 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 출국수속에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법 • 의사소통 능력(C. I. Q. 절차 안내, 출국장 이용 안내 등) • 여행사 지침 준수 태도
C. I. Q. 관리하기	2.1 출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다. 2.2 출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다. 2.3 출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.	
출국장 이용 안내하기	3.1 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다. 3.2 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다. 3.3 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.	
마무리 인사하기	4.1 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다. 4.2 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다. 4.3 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 출국수속

	• 고객관리에 대한 지식
기 술	• 행사지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 언어능력
태 도	• 여행사 지침 준수 노력 • 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도 • 예의바르고 친절함 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 대한민국지도	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 : 1203010310_13v1 국내여행안내 정산·보고

－ 훈련개요

훈련목표	행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
안내일지 작성하기	1.1 여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록할 수 있다. 1.2 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성할 수 있다. 1.3 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 여행사 정산절차에 대한 이해 • 행사지시서 이해 능력 • 안내일지작성·결과보고 능력 • 정보수집 능력 • 의사소통 능력 • 여행사 지침 준수 태도
정산(영수증) 처리하기	2.1 여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관할 수 있다. 2.2 여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류·정리할 수 있다. 2.3 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성할 수 있다. 2.4 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출할 수 있다.	
결과 보고하기	3.1 여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성할 수 있다. 3.2 여행사 지침에 따라 행사 후 행사의 개선안을 도출할 수 있다. 3.3 여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출할 수 있다.	

－ 지식·기술·태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 정보처리 및 문서작성 • 여행일정 • 세법에 대한 지식 • 여행사 정산절차 • 행사보고서 작성 방법
기 술	• 정보수집 능력

	- 언어능력 - 컴퓨터 활용능력 - 대인관계기술
태도	- 복장·용모 등 자기관리 노력 - 긍정적인 사고와 태도 - 경어사용 태도 - 예의바르고 친절한 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
컴퓨터	대	공용	1
대한민국지도	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 : 1203010311_16v1 영접(meeting) 지원

－ 훈련개요

훈련목표	영접정보를 확인하여 고객을 맞이하고 교통편 탑승을 안내하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가지 고려사항
영접정보 확인하기	1.1 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다. 1.4 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 공항정보에 대한 이해 • 행사지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법 • 의사소통 능력 • 대인관계능력
고객맞이 지원하기	2.1 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다. 2.2 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다. 2.3 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다. 2.4 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.	
교통편탑승정보 확인하기	3.1 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내할 수 있다. 3.2 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다. 3.3 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다. 3.4 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 여행사 업무 • 공항업무 • 출입국절차 • 공항시설 • C. I. Q
기 술	• 정보 수집 능력 • 문제해결 능력

	- 언어능력 - 의사소통 능력 - 대인관계기술
태도	- 여행사 지침 준수 노력 - 예의바르고 친절한 태도 - 긍정적 사고와 태도 - 복장·용모 등 자기관리 노력 - 경어사용 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
컴퓨터	대	공용	1
대한민국지도	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 : 1203010312_16v1 환송(Sending) 지원

－ 훈련개요

훈련목표	탐승수속을 지원하고 출국장 이용정보를 확인하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실
권장훈련방법	집체훈련, 현장실습

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
탐승수속 지원하기	1.1 행사지시서를 활용하여 고객들의 탐승수속 절차를 파악할 수 있다. 1.2 탐승수속 절차에 따라 탐승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 탐승수속 절차에 따라 고객들의 탐승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 여행상품에 대한 이해 • 출국수속에 대한 이해 • 행사 지시서 이해 능력 • 정보수집 능력 • 고객관리 기법 • 의사소통 능력(출국장 이용 안내 등) • 여행사 지침 준수 태도
출국장이용정보 확인하기	2.1 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다. 2.2 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다. 2.3 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.	
마무리 인사하기	3.1 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다. 3.2 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다. 3.3 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 고객관리에 대한 지식 • 여행사 업무 • 출국수속
기 술	• 언어능력 • 정보수집 능력 • 행사지시서 이해 능력
태 도	• 꼼꼼하게 행사확정서를 확인하려는 태도

	• 여행사 지침 준수 노력 • 예의바르고 친절한 태도
--	--

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• 대한민국지도	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

- 국내여행안내사
- 관광통역안내사

나. 직업활동 영역

- 여행사
- 관련분야 관공서
- 호텔

다. 국가직무능력표준 관련 직종

- 국내여행안내

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	국내여행안내			분류번호	12030103
자격종목정의	국내여행안내는 우리나라를 여행하는 외래관광객을 대상으로 안전하고 즐겁게 여행할 수 있도록 편의를 제공하고 국내여행안내 행사지시서 확인, 국내여행안내 행사준비, 영접(meeting), 교통편 탑승 후 오리엔테이션, 관광자원 해설, 국내여행안내 행사진행, 국내여행안내 위기관리, 국내여행안내 고객만족관리, 환송(Sending), 국내여행안내 정산·보고를 하는 능력이다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능 력 단 위		국내여행안내 행사지시서 확인		능력단위 수준		2수준	
분 류 번 호		1203010301_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 행사지시서의 고객정보, 여행목적, 일정, 특이사항을 확인하고, 행사확정서의 내용과 변동이 있을 경우 이를 조정하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가: 단답형		시 간		3분	
		실무평가: -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010301_16v2.1 고객정보 확인하기		1.1 행사지시서를 활용하여 고객의 단체명을 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 활용하여 고객의 개인정보를 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 활용하여 고객의 인원수를 확인할 수 있다.				
	1203010301_16v2.2 여행목적 확인하기		2.1 행사지시서를 활용하여 여행상품명을 확인할 수 있다. 2.2 행사지시서를 활용하여 단체특성을 확인할 수 있다. 2.3 행사지시서를 활용하여 여행내용을 확인할 수 있다.				
	1203010301_16v2.3 일정확인·조정하기		3.1 행사지시서를 활용하여 여행일정표의 전체 내용을 확인할 수 있다. 3.2 행사지시서를 활용하여 시간, 동선, 일정을 확인할 수 있다. 3.3 행사지시서를 활용하여 행사확정서의 사항과 변동이 있을 때 시간, 동선, 일정을 조정할 수 있다.				
	1203010301_16v2.4 특이사항 확인하기		4.1 행사지시서를 활용하여 고객의 특별 요청사항을 확인할 수 있다. 4.2 행사지시서를 활용하여 여행일정의 특이사항을 확인할 수 있다. 4.3 행사지시서를 활용하여 여행사의 행사진행 요청사항을 확인할 수 있다.				
관련 지식		- 여행사 기초 업무 - 고객관리에 대한 지식 - 여행상품					
평가 시설· 장비		- 컴퓨터 - 프린터 - 팩스밀리 - 복사기 - 전화 - 대한민국 지도					

능 력 단 위		국내여행안내 행사준비		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010302_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 여행자의 문화성향을 파악하고, 현지정보를 수집·답사하고, 예약사항을 재확인하고, 행사물품을 준비하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		3분	
		실무평가 : -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010302_13v1.1 여행자의 문화성향 파악하기		1.1 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 고객의 주요 문화를 파악할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 여행상품 소비패턴을 파악할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 확인한 고객정보에 따라 문화성향을 파악할 수 있다.				
	1203010302_13v1.2 현지정보 수집·답사하기		2.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 2.2 여행일정에 따라 현지정보를 수집할 수 있다. 2.3 여행일정에 따라 답사가 필요한 경우 현지장소를 답사할 수 있다.				
	1203010302_13v1.3 예약사항 재확인하기		3.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 3.2 여행일정에 따라 예약상태를 재확인할 수 있다. 3.3 여행일정에 따라 변경이 필요한 경우 예약상황을 변경할 수 있다.				
	1203010302_13v1.4 행사물품 준비하기		4.1 행사지시서를 활용하여 여행일정을 파악할 수 있다. 4.2 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 파악할 수 있다. 4.3 여행일정에 따라 필요한 행사물품을 준비할 수 있다.				
관련 지식	- 여행사 업무 - 고객관리에 대한 지식 - 역사, 문화, 지리에 대한 상식 - 여행상품						
평가 시설· 장비	- 여행안내 휴대용 송·수신기 - 컴퓨터 - 프린터 - 깃발 - 미팅보드 - 팩스밀리 - 복사기 - 대한민국 지도						

능 력 단 위		영접(meeting)		능력단위 수준	3수준
분 류 번 호		1203010303_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 영접 사전 확인, 고객 맞이, 교통편 탑승을 안내하는 능력이다.			
평 가 방 법	지필평가 : 단답형		시 간		3분
	실무평가 : -		시 간		-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010303_16v2.1 영접 사전 확인하기		1.1 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다. 1.4 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.		
	1203010303_16v2.2 고객 맞이하기		2.1 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다. 2.2 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다. 2.3 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다. 2.4 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.		
	1203010303_16v2.3 교통편 탑승 안내하기		3.1 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 설명할 수 있다. 3.2 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다. 3.3 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다. 3.4 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.		
관련 지식	- 여행사 업무 - 공항업무 - 출입국절차 - 공항시설 - C. I. Q - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정				
	평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 미팅보드 - 복사기 - 대한민국 지도			

능 력 단 위		교통편 탑승 후 오리엔테이션		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010304_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 가이드와 일정을 소개하고, 현지 기본 정보와 여행 시 주의사항을 안내하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		3분	
		실무평가 : -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010304_16v2.1 가이드·일정 소개하기		1.1 교통편에 탑승한 후 고객들에게 자신을 소개할 수 있다. 1.2 교통편에 탑승한 후 고객들에게 전체 일정을 안내할 수 있다. 1.3 교통편에 탑승한 후 고객들에게 당일 일정을 안내할 수 있다.				
	1203010304_16v2.2 현지 기본 정보 안내하기		2.1 교통편에 탑승한 후 날씨, 환율, 시차 등의 현지상황을 안내할 수 있다. 2.2 교통편에 탑승한 후 현지의 기본 인사말, 국제전화 사용방법 등의 필수정보를 안내할 수 있다. 2.3 교통편에 탑승한 후 택시 요금, 지하철 등의 부가정보를 안내할 수 있다.				
	1203010304_16v2.3 여행 시 주의사항 안내하기		3.1 교통편에 탑승한 후 문화의 차이를 안내할 수 있다. 3.2 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 중 주의사항을 안내할 수 있다. 3.3 교통편에 탑승한 후 고객들에게 일정 이외의 개인행동에 대한 주의 사항을 안내할 수 있다.				
관련 지식		- 여행사 업무 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정					
평가 시설· 장비		- 여행안내 휴대용 송·수신기 - 깃발 - 미팅보드 - 대한민국 지도					

능 력 단 위		관광자원 해설		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010305_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 스토리를 발굴하고, 차내에서 사전 안내 및 현장에서 자원을 안내하고, 질의에 응답하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		30분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		10분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010305_16v2.1 스토리 발굴하기		1.1 해설 관광자원에 따라 관련정보를 수집할 수 있다. 1.2 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 핵심 스토리를 발굴할 수 있다. 1.3 해설 관광자원에 따라 고객들에게 전달할 부가정보를 고안할 수 있다.				
	1203010305_16v2.2 사전 안내하기		2.1 고객들에게 관광지에서의 활동시간을 안내할 수 있다. 2.2 교통편에서 하차 전, 고객들에게 교통편정보에 대해 안내할 수 있다. 2.3 교통편에서 해설하게 될 관광자원에 대한 기본 안내를 할 수 있다.				
	1203010305_16v2.3 현장에서 자원 안내하기		3.1 관광자원을 해설할 안내장소를 선정할 수 있다. 3.2 해설 관광자원에 따라 고객들에게 핵심스토리를 안내할 수 있다. 3.3 해설 관광자원에 따라 전달할 부가정보를 안내할 수 있다.				
	1203010305_16v2.4 질의·응답하기		4.1 관광대상에 대해 해설과 연관된 질문을 유도할 수 있다. 4.2 관광대상에 대해 고객들의 질문에 응답할 수 있다. 4.3 관광 대상에 대해 고객들의 예상 외 질문에 대처할 수 있다.				
관련 지식		- 역사, 문화, 지리에 대한 상식 - 여행사 업무 - 소비자 심리 - 관광자원 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정					
평가 시설· 장비		- 여행안내 휴대용 송·수신기 - 컴퓨터 - 프린터 - 깃발 - 미팅보드 - 대한민국 지도					

능 력 단 위	국내여행안내 행사진행	능력단위 수준	3수준
분 류 번 호	1203010306_13v1		
능력단위 정의	능력단위 국내여행안내 행사진행이란 식사, 교통, 숙박, 쇼핑, 선택 관광을 안내하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가: 단답형	시 간	4분
	실무평가: -	시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010306_13v1.1 식사 안내하기	1.1 행사지시서에 의거 식당에 도착하기 전에 예약을 확인할 수 있다. 1.2 식당에 도착한 후 해당 자리로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 식당에 도착한 후 고객들에게 식사 사항에 대하여 안내할 수 있다. 1.4 식사 중에 발생하는 고객들의 추가 요청사항에 대하여 대응할 수 있다.	
	1203010306_13v1.2 교통 안내하기	2.1 행사지시서에 의거 행사 진행 중에 교통편 예약확인을 통해 교통 안내 사전준비를 할 수 있다. 2.2 행사 진행 중에 고객들의 교통편 탑승에 필요한 사항을 준비?안내할 수 있다. 2.3 행사 진행 중에 고객들에게 목적지의 도착?소요시간에 대해 안내할 수 있다. 2.4 행사 진행 중에 돌발상황 발생 시, 대체 교통편을 마련할 수 있다.	
	1203010306_13v1.3 숙박 안내하기	3.1 행사지시서에 의거 호텔 도착 전에 예약사항을 확인할 수 있다. 3.2 호텔에 도착하기 전 Rooming List를 확인할 수 있다. 3.3 호텔에 도착한 후 고객들에게 객실 사용 방법에 대해 안내할 수 있다. 3.4 호텔에 도착한 후 고객들을 객실까지 안내할 수 있다. 3.5 호텔에 도착한 후 고객들에게 호텔 주변 환경에 대해 안내할 수 있다.	
	1203010306_13v1.4 쇼핑 안내하기	4.1 행사지시서에 의거 쇼핑장소에 도착하기 전에 예약사항을 확인할 수 있다. 4.2 쇼핑장소에 도착하기 전에 고객들에게 쇼핑시간, 쇼핑 후 모이는 장소 등을 안내할 수 있다. 4.3 쇼핑장에 도착하여 쇼핑 장소까지 안내할 수 있다. 4.4 쇼핑장에 도착하여 고객들의 쇼핑활동을 도와줄 수 있다.	
	1203010306_13v1.5 선택 관광 안내하기	5.1 행사지시서를 통해 일정표를 확인 후 선택관광활동에 대하여 설명할 수 있다. 5.2 고객들이 선택관광을 원할 경우 일정표를 확인한 후 선택관광 일정을 조정?안내할 수 있다. 5.3 고객들이 선택관광을 원할 경우 선택관광을 진행할 수 있다.	
관련 지식	- 여행사 업무 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정		
평가 시설· 장비	- 여행안내 휴대용 송·수신기 - 깃발 - 미팅보드 - 대한민국 지도		

능 력 단 위		국내여행안내 시 안전관리		능력단위 수준	3수준
분 류 번 호		1203010307_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 환자 발생, 천재지변, 분실물, 사건·사고에 대해 안전관리를 하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: 단답형		시 간	4분
		실무평가: -		시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010307_16v2.1 환자 발생 안전관리하기		1.1 환자가 발생했을 시 환자의 상황을 파악할 수 있다. 1.2 환자가 발생했을 시 신속하게 신고?대처방법을 수행할 수 있다. 1.3 환자가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후업무를 처리할 수 있다.		
	1203010307_16v2.2 천재지변 안전관리하기		2.1 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황을 파악할 수 있다. 2.2 천재지변이 발생했을 시 천재지변 상황에 대한 대처방법을 강구할 수 있다. 2.3 천재지변이 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.		
	1203010307_16v2.3 분실·도난 대처하기		3.1 분실·도난이 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다. 3.2 분실·도난이 발생했을 시 신고?대처방법을 수행할 수 있다. 3.3 분실·도난 발생 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.		
	1203010307_16v2.4 사건·사고 안전관리하기		4.1 사고가 발생했을 시 구체적인 내용을 파악할 수 있다. 4.2 사고가 발생했을 시 신고 및 대처방법을 수행할 수 있다. 4.3 사고가 발생했을 시 여행사 담당자에게 보고 후 사후 업무를 처리할 수 있다.		
관련 지식	- 여행사 업무 - 여행자보험 - 위기관리에 대한 지식 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정				
평가 시설· 장비	- 비상약품 - 전화기 - 대한민국 지도				

능 력 단 위		국내여행고객 만족관리	능력단위 수준		3수준		
분 류 번 호		1203010308_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 만족도를 조사하고, 서비스 품질을 관리하며, 고객 불편을 처리하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		3분	
		실무평가: -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010308_13v1.1 만족도 조사하기		1.1 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사를 위한 설문지를 준비할 수 있다. 1.2 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 고객들에게 만족도 조사를 실시할 수 있다. 1.3 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사지의 응답사항을 파악할 수 있다. 1.4 여행사지침에 따라 행사가 종료된 후 만족도 조사 결과를 회사에 전달할 수 있다.				
	1203010308_13v1.2 서비스 품질관리하기		2.1 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 일정을 준수할 수 있다. 2.2 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객의 욕구를 파악할 수 있다. 2.3 여행사지침에 따라 서비스 품질을 높이기 위하여 행사 중 고객들의 요구에 대응할 수 있다.				
	1203010308_13v1.3 고객 불편 처리하기		3.1 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 파악할 수 있다. 3.2 여행사지침에 따라 고객들의 불편사항을 줄이기 위해 개선책을 수립할 수 있다. 3.3 여행사지침에 따라 불편사항이 발생했을 경우 수립된 개선책에 따라 불편사항을 조치할 수 있다.				
관련 지식	- 여행사 업무 - 여행자 보험 - 고객관리에 대한 지식 - 여행일정						
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 대한민국 지도						

능 력 단 위		환송(Sending)		능력단위 수준	3수준
분 류 번 호		1203010309_16v2			
능력단위 정의		이 능력단위는 탑승 수속, C.I.Q. 관리, 출국장 이용 안내, 마무리 인사를 하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간	3분
		실무평가 : -		시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010309_16v2.1 탑승 수속하기		1.1 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다. 1.2 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.		
	1203010309_16v2.2 C. I. Q. 관리하기		2.1 출입국 규정에 따라 고객들에게 세관(Customs) 절차를 안내할 수 있다. 2.2 출입국 규정에 따라 고객들에게 출입국심사(Immigration) 절차를 안내할 수 있다. 2.3 출입국 규정에 따라 고객들에게 검역(Quarantine) 절차를 안내할 수 있다.		
	1203010309_16v2.3 출국장 이용 안내하기		3.1 출국장 시설에 따라 이용시설?위치를 미리 파악할 수 있다. 3.2 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다. 3.3 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.		
	1203010309_16v2.4 마무리 인사하기		4.1 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다. 4.2 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다. 4.3 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.		
관련 지식	- 여행사 업무 - 출국수속 - 고객관리에 대한 지식				
평가 시설· 장비	- 대한민국 지도				

능 력 단 위		국내여행안내 정산·보고	능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010310_13v1				
능력단위 정의		이 능력단위는 행사결과 보고서를 작성하고, 정산(영수증) 처리와 결과를 보고하는 능력이다.				
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		4분
		실무평가: -		시 간		-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)			
	1203010310_13v1.1 안내일지 작성하기		1.1 여행사 지침에 따라 행사 중 행사 내용을 수시로 기록할 수 있다. 1.2 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 작성할 수 있다. 1.3 여행사 지침에 따라 행사 후 안내일지를 회사에 제출할 수 있다.			
	1203010310_13v1.2 정산(영수증) 처리하기		2.1 여행사 지침에 따라 행사 중 영수증을 관리·보관할 수 있다. 2.2 여행사 지침에 따라 행사 후 영수증을 항목별, 날짜별로 분류·정리할 수 있다. 2.3 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 작성할 수 있다. 2.4 여행사 지침에 따라 행사 후 정산서를 회사에 제출할 수 있다.			
	1203010310_13v1.3 결과 보고하기		3.1 여행사 지침에 따라 행사 후 행사결과 보고서를 작성할 수 있다. 3.2 여행사 지침에 따라 행사 후 행사의 개선안을 도출할 수 있다. 3.3 여행사 지침에 따라 행사 후 행사 결과보고서를 회사에 제출할 수 있다.			
관련 지식	- 여행사 업무 - 정보처리 및 문서작성 - 여행일정 - 세법에 대한 지식 - 여행사 정산절차 - 행사보고서 작성 방법					
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 복사기 - 대한민국 지도					

능 력 단 위		영접(meeting) 지원		능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010311_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 영접정보를 확인하여 고객을 맞이하고 교통편 탑승을 안내는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간	3분
		실무평가 : -		시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010311_16v1.1 영접정보 확인하기		1.1 행사지시서를 통해 교통시간을 사전 확인할 수 있다. 1.2 행사지시서를 통해 교통편도착 사항을 사전 확인할 수 있다. 1.3 행사지시서를 통해 미팅보드 준비사항을 사전 확인할 수 있다. 1.4 행사지시서를 통해 고객의 도착 출구를 사전 확인할 수 있다.		
	1203010311_16v1.2 고객맞이 지원하기		2.1 고객을 맞이하기 위하여 미팅보드를 들고 모이는 장소로 안내할 수 있다. 2.2 고객이 모이면 고객 인원과 수하물을 확인할 수 있다. 2.3 고객이 모이면 고객들에게 공항 편의시설을 안내할 수 있다. 2.4 여행사지침에 따라 인솔자를 맞이하여 업무를 협의할 수 있다.		
	1203010311_16v1.3 교통편탑승정보 확인하기		3.1 고객이 모이면 교통편의 탑승 위치를 안내할 수 있다. 3.2 고객이 모이면 교통편까지 고객들을 인솔할 수 있다. 3.3 교통편에 도착하면, 수하물을 교통편에 탑재할 수 있다. 3.4 교통편 탑승 후 고객들의 인원을 확인할 수 있다.		
관련 지식	- 여행사 업무 - 공항업무 - 출입국절차 - 공항시설 - C. I. Q				
평가 시설· 장비	- 컴퓨터 - 프린터 - 미팅보드 - 복사기 - 대한민국 지도				

능 력 단 위		환송(Sending) 지원		능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010312_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 탑승수속을 지원하고 출국장 이용정보를 확인하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간	3분
		실무평가 : -		시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010312_16v1.1 탑승수속 지원하기		1.1 행사지시서를 활용하여 고객들의 탑승수속 절차를 파악할 수 있다. 1.2 탑승수속 절차에 따라 탑승수속 장소로 고객들을 안내할 수 있다. 1.3 탑승수속 절차에 따라 고객들의 탑승수속과 관련된 사항을 수행할 수 있다.		
	1203010312_16v1.2 출국장이용정보 확인하기		2.1 출국장 시설에 따라 이용시설·위치를 미리 파악할 수 있다. 2.2 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소를 안내할 수 있다. 2.3 출국장 시설에 따라 고객들에게 필수 안내장소 이외의 장소를 안내할 수 있다.		
	1203010312_16v1.3 마무리 인사하기		3.1 출국장 시설에 따라 마무리 인사장소를 미리 파악할 수 있다. 3.2 여행사 지침에 따라 고객들에게 필수 마무리 인사말을 전달할 수 있다. 3.3 고객 특성에 따라 개인별 마무리 인사를 할 수 있다.		
관련 지식		- 여행사 업무 - 출국수속 - 고객관리에 대한 지식			
평가 시설· 장비		- 대한민국 지도			