

CHAPTER II

환경분석

1 노동시장분석

① 산업현장 직무능력수준

직 능 수 준 \ 세 분 류	01.여행상품개발	02.여행상품상담	03.국내여행안내	04.항공객실서비스	05.해외여행안내
6수준					
5수준	여행상품개발 관리자	여행상품 총괄관리자			
4수준	여행상품개발 실무자	여행상담 관리자		객실서비스 관리자	
3수준		여행상담 실무자	관광통역 안내사	객실서비스 실무자	해외여행 인솔자

* 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			
	05.해외여행안내			
	04.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	05.해외여행안내	04.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 비상사태 발생 시 승객을 안전하게 보호하고 대피시킬 수 있는 비상탈출방법 등을 학습	
			항공서비스 마케팅	서비스의 개념과 특성, 서비스마케팅전략, 서비스마케팅믹스, 서비스수요와 공급관리, 서비스대기관리, 서비스품질 등 서비스에 대한 전반적 이론, 연구, 우수서비스경영사례의 발표를 통해 항공사 등 서비스기업들의 고객만족 서비스에 대한 전략적 접근방법을 이해하고 학습	
			객실식음료실무	항공사, 호텔, 컨벤션, 외식산업 등의 서비스에서 제공되는 식사와 와인, 칵테일 제조법 등의 음료에 대한 기본적인 이론, 실습위주로 진행되는 과정	
			인간관계론	서비스산업에 있어서 인적서비스를 주요 상품화하여 이를 효율적으로 관리할 수 있는 방법 교육	
			기내방송 및 실습	표준어의 발음 및 정확한 언어 구사능력을 길러 기내 안내방송을 원활히 할 수 있는 능력 함양	

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

* 자료 : 한국직업능력개발원, 커리어넷

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

3 자격 현황 분석

① 국가기술자격 현황

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

② 국가자격 현황

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

* 자료: 한국산업인력공단, 큐넷

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

3 공인민간자격 현황

중 분 류	소 분 류	등 급	종 목	취 득 자 수(명)			
				누 계	'10년	'11년	'12년
관광·레저	여행서비스		해당사항 없음				

4 해외사례 분석

1 직무능력 구성

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

* 자료 : 호주, <http://training.gov.au>

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

② 경력개발경로 구성

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

* 자료 : 호주, <http://training.gov.au>

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

직무명 : 항공객실서비스

1. 직무 개요

1) 직무 정의

항공객실서비스란 객실 안전관리, 승객 탑승 전 준비, 승객 탑승 서비스, 이륙 전 서비스, 비행 중 서비스, 착륙 전 서비스, 착륙 후 서비스, 승객 하기 후 관리, 응급환자 대처, 객실승무 관리를 하는 일이다.

2) 능력단위

순 번	능 력 단 위	페 이 지
1	기내 안전관리	31
2	승객 탑승 전 준비	38
3	승객 탑승 및 이륙 전 서비스	44
4	비행 중 서비스	50
5	착륙 전 서비스	56
6	착륙 후 서비스	61
7	승객 하기 후 관리	66
8	응급환자 대처	72
9	객실승무 관리	77
10	기내음료 서비스	83
11	항공서비스 업무 기본	88
12	항공 기내방송 업무	93

13	고객만족 서비스	98
14	항공서비스 매너	103

3) 능력단위별 능력단위요소

분 류 번 호	능 력 단 위	수 준	능 력 단 위 요 소
1203010501_15v2	기내 안전관리	3	승객 탑승 전 안전·보안 점검하기
			항공기 이·착륙 전 안전·보안 관리하기
			비행 중 안전·보안 관리하기
			착륙 후 안전·보안 점검·관리
			비상사태 발생 시 대응하기
			상황별 안전안내 방송하기
1203010502_13v1	승객 탑승 전 준비	3	기내서비스용품 점검하기
			서비스 설비 및 기물 점검하기
			특별 서비스 요청사항 점검하기
1203010503_16v2	승객 탑승 및 이륙 전 서비스	3	탑승위치 대기하기
			탑승권 재확인하기
			좌석 안내하기
			수하물 정리 지원하기
			특수 고객 지원하기
1203010504_13v1	비행 중 서비스	3	기내음료 제공하기
			기내식 제공하기
			기내 오락물 제공하기
			면세품 판매하기
			객실 상태 점검하기
1203010505_16v2	착륙 전 서비스	3	입국 서류 배포 및 작성 지원하기
			기내 용품 회수하기
			기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기
1203010506_16v2	착륙 후 서비스	3	승객 하기 지원하기
			특수 고객 지원하기
1203010507_13v1	승객 하기 후 관리	3	유실물 점검하기
			잔류 승객 점검하기
			기내 설비 점검하기
			기내 용품 인수·인계하기
1203010508_13v1	응급환자 대처	3	응급환자 발생상황 파악·보고

분 류 번 호	능 력 단 위	수 준	능 력 단 위 요 소
			하기
			응급환자 초기 대응하기
			응급환자 후속 관리하기
			환자 대처 상황 기록하기
1203010509_16v2	객실승무 관리	4	객실 승무원별 근무 배정하기
			운항·객실간 정보 공유하기
			불만 승객 관리하기
			출·도착 서류 작성·관리하기
			객실서비스 관리하기
1203010510_16v1	기내음료 서비스	2	기내음료 파악하기
			기내음료 제공하기
1203010511_16v1	항공서비스 업무 기본	2	항공서비스 관련 서류 확인하기
			항공여객정보 확인하기
1203010512_16v1	항공 기내방송 업무	3	항공기내 방송 준비하기
			정상적 상황 방송하기
			비정상 상황 방송하기
			비상 상황 방송하기
1203010513_16v1	고객만족 서비스	3	서비스 마인드 함양하기
			이미지 메이킹하기
			불만고객 대처하기
1203010514_16v1	항공서비스 매너	2	기본 매너 갖추기
			항공서비스 매너 관리하기

분류번호 : 1203010501_15v2

능력단위 명칭 : 기내 안전관리

능력단위 정의 : 기내 안전관리란 승객 탑승 전 안전·보안 점검, 이륙 전 안전·보안 관리, 비행 중 안전·보안 관리, 도착 전 안전·보안 관리, 도착 후 안전·보안 점검·관리, 비상사태 발생 시 대응, 안전안내 방송을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010501_15v2.1 승객 탑승 전 안전·보안 점검 하기	1.1 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전장비 점검할 수 있다. 1.2 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안장비 점검할 수 있다. 1.3 항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속 히 보고할 수 있다. 1.4 항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공 안전·보안에 관한 법률 이해 ○ 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 ○ 안전·보안장비 장비 이해 ○ 항공기 객실 구조 이해 ○ 대 고객 서비스 지침 이해 ○ 안전·보안장비 위치 및 관리요령
	【기 술】 ○ 기내 안전 규정집 활용 기술 ○ 객실 점검표 적용 기술 ○ 운항 승무원과의 원활한 소통 기술 ○ 안전·보안장비 점검 기술 ○ 기내 작업 인력에 대한 동향 파악 기술
	【태 도】 ○ 장비점검에 대한 규칙적인 습관 유지 ○ 꼼꼼한 태도 ○ 신속한 태도
1203010501_15v2.2 항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기	2.1 객실 안전 규정에 따라 승객에게 좌석 벨트 착용 안내를 정확하게 할 수 있다. 2.2 객실 안전 규정에 따라 미착석 승객을 확인하고, 착석을 유도할 수 있다. 2.3 객실 안전 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다. 2.4 객실 안전 규정에 따라 설비 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	2.5 객실 안전 규정에 따라 비상시 관련 정보를 제공할 수 있다. 2.6 객실 안전 규정에 따라 해당 항공기 문 Slide 상태를 비상 상태(Automatic Position)로 변경할 수 있다. 2.7 객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내할 수 있다. 2.8 객실 안전 규정에 따라 창문덮개(Window Shade)를 원 위치하도록 안내할 수 있다. 2.9 객실 안전 규정에 따라 좌석 등받이와 좌석 앞 선반(Tray Table)을 원 위치하도록 안내할 수 있다. 2.10 객실 안전 규정에 따라 좌석 벨트 착용을 확인하고, 점검할 수 있다. 2.11 객실 안전 규정에 따라 비상 시 탈출 요령에 대한 절차를 이미지 트레이닝(Image training)을 할 수 있다. 2.12 객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 2.13 객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고할 수 있다. 2.14 객실 안전 규정에 따라 승객에게 전자기기 사용 금지 안내 방송을 하고, 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공 안전보안에 관한 법률 이해 ○ 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 ○ 항공기 객실 구조 이해 ○ 안전·보안 장비 이해 ○ 항공기 안전규정(Safety Instruction) 이해 ○ 안전·보안장비 위치 및 관리요령
	【기 술】 ○ 객실 안전·보안 규정집 활용 기술 ○ 객실 안전·보안 점검표 적용 기술 ○ 객실안전·보안 장비 사용기술 ○ 운항 승무원과의 원활한 소통 기술(CRM: Crew Resource Management) ○ 안전 장비 사용법 표현 기술 ○ 항공기 Slide Mode 변경 및 보고 기술
	【태 도】 ○ 장비점검에 대한 규칙적인 습관 유지 ○ 점검 시 정밀하고 꼼꼼한 자세 유지 ○ 절도 있는 행동 유지
1203010501_15v2.3 비행 중 안전·보안 관리하기	3.1 객실 안전 규정에 따라 승객에게 상시 벨트 착용 여부를 확인하고, 안내를 할 수 있다. 3.2 객실 안전 규정에 따라 승객의 기내 흡연 여부를 확인하고, 제지할 수 있다. 3.3 객실 안전 규정에 따라 밀폐공간 내부 상태를 확인하여, 조치할 수 있다. 3.4 객실 안전 규정에 따라 항공기 운항 중 행동이 의심스러운 승객의 동태 및 이상 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 3.5 객실 안전 규정에 따라 난기류(Turbulence) 발생 시 승객에게 안내 방송을 하고, 필요

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	조치를 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공 안전보안에 관한 법률 이해 ○ 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 ○ 항공기 객실 구조 이해 ○ 안전·보안 장비 이해 ○ 안전·보안장비 위치 및 관리요령
	【기 술】 ○ 객실 안전·보안 규정집 활용기술 ○ 객실 안전·보안 점검표 적용기술 ○ 객실 안전·보안 장비 사용기술 ○ 밀폐공간 내부 상태 점검기술 ○ 안전한 기내 설비 사용 및 서비스 기술 ○ 안전·보안 관련 위반 승객 제지 기술 ○ 운항 승무원과의 원활한 소통 기술(CRM: Crew Resource Management)
	【태 도】 ○ 장비점검에 대한 규칙적인 습관 유지 ○ 점검 시 정밀하고 꼼꼼한 자세 유지 ○ 절도 있는 행동 유지
1203010501_15v2.4 착륙 후 안전·보안 점검·관리	4.1 객실 안전 규정에 따라 이동 승객을 제지하고, 착석상태 유지를 안내할 수 있다. 4.2 객실 안전 규정에 따라 승객의 유실물을 점검하고, 조치할 수 있다. 4.3 객실 안전 규정에 따라 기내 설비 이상 유무를 점검하고, 보고할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공 안전보안에 관한 법률 ○ 객실 안전·보안 규정(점검) ○ 항공기 객실 구조 ○ 안전·보안 장비 ○ 안전·보안장비 위치 및 관리요령
	【기 술】 ○ 객실 안전·보안 규정집 활용기술 ○ 객실 안전·보안 점검표 적용기술 ○ 승객 유실물 존재 유무 점검기술 ○ 기내 설비 이상 유무 점검기술 ○ 지상 근무 직원과의 인계인수 및 원활한 소통 기술
	【태 도】 ○ 점검 시 정밀하고 꼼꼼한 자세 유지

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 책임감 있는 태도
1203010501_15v2.5 비상사태 발생 시 대응하기	5.1 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 인지할 수 있다. 5.2 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 보고할 수 있다. 5.3 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공 안전보안에 관한 법률 이해 ○ 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 ○ 항공기 객실 구조 이해 ○ 안전·보안 장비 이해 ○ 안전·보안장비 위치 및 관리요령
	【기 술】 ○ 객실 안전·보안 규정집 활용기술 ○ 기내 안전 설비 사용 및 서비스 기술 ○ 안전·보안관련 위반 승객 제지 기술 ○ 안전·보안 장비 사용 기술 ○ 객실 안전관련 상황 판단 기술
	【태 도】 ○ 신속하고 정확한 태도 유지 ○ 절도 있고 침착한 태도 유지
1203010501_15v2.6 상황별 안전안내 방송하기	6.1 상황별에 따라 안내방송을 선택할 수 있다. 6.2 선택된 안내방송을 즉시 실시할 수 있다. 6.3 상황변화에 따른 추가안내 방송을 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 안전규정(안내) 이해 ○ 한국어, 영어 및 목적지 국가언어(중국어, 일본어 등) 이해
	【기 술】 ○ 상황판단 능력 ○ 방송장비 점검 및 활용능력 ○ 영어, 중국어, 일본어 등 외국어 구사능력 ○ 표준어 구사 능력 ○ 음성 표현 능력
	【태 도】 ○ 신속하게 명료한 태도 유지 ○ 절도 있고 침착한 태도 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 항공기 안전 규정 및 객실 안전 규정에 따라 승객 탑승 전 안전·보안 점검, 항공기 이·착륙 전 안전·보안 관리, 비행 중 안전·보안 관리, 착륙 후 안전·보안 점검·관리, 비상사태 발생 시 대응, 안전안내 방송하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 승객 탑승 전 항공기 객실의 점검해야 할 안전장비는 구명복, 소화기, 산소통, 비상구, 응급처치 장비 등을 포함한다.
- 승객 탑승 전 항공기 객실의 점검해야 할 보안장비는 전기충격기, 포승줄, 방폭 담요, 방탄 조끼, 수갑, 비상벨 등을 포함한다.
- 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건은 폭발의심 물건, 주인 없는 가방, 흥기, 총기 등을 포함한다.
- 기내 작업 인력에 대한 동향 파악·보고는 정비사, 보안 점검 요원, 기내식 탑재 인력, 면세품 탑재 인력, 미화 인력, 기타 지상 직원 등이 수상한 물건 소지 및 행동을 파악·보고하는 것을 포함한다.
- 확인·조치되어야 할 설비의 잠금 상태는 카트, 캐리어, 오븐, 커피 메이커, 화장실 문 등의 잠금 상태를 포함한다.
- 비상시 관련 정보를 제공하는 방법은 안내 방송, 시범 등을 포함한다.
- 보고되어야 할 의심스러운 승객 또는 돌발 상황은 기내난동 승객, 음주, 만취승객, 폭력, 성희롱 승객, 기내 시설물에 대한 무단 사용승객, 집단 행동하는 승객 등과 이에 따른 상황을 포함한다.
- 확인·조치되어야 할 밀폐공간 내부 상태는 화장실, 승무원 휴게실(벙커), 코트룸 등의 부상자, 흡연자, 폭발물 설치 및 제조 시도자 등을 포함한다.
- 난기류(Turbulence) 발생 시 조치할 사항은 좌석 벨트 착용, 화장실 사용 금지, 객실 내 잠금장치 점검, 기타 서비스 용품 고정 상태 확인 등을 포함한다.
- 비상사태는 기내화재, 기내감압 발생, 납치, 폭파 등 비정상 상황을 포함한다.
- 안내방송은 탈출 사우팅(Shouting)을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 항공 안전보안에 관한 법률
- 항공기 안전 규정
- 객실 안전 규정
- 객실 안전 방송 매뉴얼

장비 및 도구

- 구명복, 소화기, 산소통, 비상구, 응급처치 장비 등 객실 안전 장비
- 전기충격기, 포승줄, 방폭 담요, 방탄 조끼, 수갑, 비상벨 등 객실 보안 장비

- 객실 인터폰, 마이크로폰, 메가폰 등 객실 방송 장비
- 카트, 캐리어, 오븐, 커피 메이커 등 객실 설비
- 항공기 객실 안전 Mock-up(안전설비 포함)

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 기내 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/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.
 - 상황 판단능력
 - 신체 적합여부
 - 비행 안전·보안에 관한 인식
 - 객실 안전 장비에 대한 이해 및 사용법
 - 객실 보안 장비에 관한 이해 및 사용법
 - 비상사태에 대한 대처법

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
2	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
5	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
분류번호		1203010501_15v2
개발연도	현재	2015
	2차	2015
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010502_13v1

능력단위 명칭 : 승객 탑승 전 준비

능력단위 정의 : 승객 탑승 전 준비란 기내서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 특별서비스 요청사항 점검을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010502_13v1.1 기내서비스용품 점검하기	1.1 운송 서비스 규정에 따라, 객실 서비스에 필요한 서비스용품 탑재 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.
	1.2 운송 서비스 규정에 따라, 서비스 용품의 품질 상태 및 이상유무를 점검하여, 조치할 수 있다.
	1.3 객실 서비스 규정에 따라, 서비스용품을 지정된 서비스 위치에 배열할 수 있다.
	【지 식】 ○ 운송 서비스 규정 ○ 항공기 객실 구조 ○ 객실 서비스 규정 ○ 서비스용품에 대한 지식
1203010502_13v1.2 서비스 설비 및 기물 점검하기	【기 술】 ○ 객실 승무원 규정집 활용 기술 ○ 객실 체크 리스트 적용 기술 ○ 지상 직원과의 소통 기술 ○ 식음료 보관 및 운반 기술
	【태 도】 ○ 정확성 유지 ○ 협조 노력 ○ 신속한 태도 ○ 청결함 유지

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【지 식】 ○ 운송 서비스 규정 ○ 항공기 객실 구조 ○ 객실 서비스 규정 ○ 서비스 설비 및 기물에 대한 지식
	【기 술】 ○ 객실 승무원 규정집 활용 기술 ○ 객실 체크 리스트 적용 기술 ○ 지상 직원과의 소통 기술 ○ 서비스 설비 및 기물 점검기술 ○ 기내 서비스 기물 운반 및 배치기술
	【태 도】 ○ 신속한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 신중한 태도 ○ 협조 노력
1203010502_13v1.3 특별 서비스 요청사항 점검 하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 항공기의 특별 서비스 항목을 점검하고 조치할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 승객의 특별 서비스 용품이 탑재되어 있는지를 점검하고, 조치할 수 있다. 3.3 고객 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 후, 해당 승객의 특별 서비스 요청 사항 외 추가 요청 사항이 없는지를 확인하고, 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 지침 이해 ○ 항공기 객실 구조 이해 ○ 항공 운송에 관한 일반적 실무 이해 ○ SSR(Special Service Request) 이해 ○ 특별 승객특성에 대한 지식 이해 ○ 특별 서비스 기물 및 용품 이해 ○ 특별 코드에 대한 지식
	【기 술】 ○ 객실 승무원 규정집 활용 기술 ○ 지상 직원과의 소통 기술 ○ 특별 서비스 기물 운반 및 배치기술
	【태 도】 ○ 협조 노력 ○ 인내성 있는 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 주의 깊은 노력 ○ 유연한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 운송 서비스 규정과 객실 서비스에 따라 기내서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 특별서비스 요청사항 점검을 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 이상 여부 점검 및 조치되어야 할 서비스 설비 및 기물은 기내식, 음료수, 기내 서비스용 신문 및 잡지, 베개, 담요, 이어폰 등을 포함한다.
- SSR(Special Service Request)은 승객의 인적사항, 요청 사항, 좌석 번호 등이 포함된 특별 서비스 요청서를 의미한다.
- 특별 코드는 “UM : 비동반 소아”, “WCHR : 휠체어 승객” 등 승객이 특별한 서비스를 필요로 하는 내용을 코드화한 것이다.
- 특별 서비스 용품은 특별식, 요람, 휠체어, 의료용 들것, 의료용 산소통 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 운송 서비스 규정
- 객실 서비스 규정
- SSR(Special Service Request)
- 서비스 용품 리스트
- 기물 리스트

장비 및 도구

- 필기구

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 승객 탑승 전 준비의 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.
 - SSR에 대한 파악 여부
 - 서비스 절차에 대한 이해 여부
 - 서비스 용품에 대한 이해 여부
 - 서비스 기물에 대한 이해 여부
 - 특별 승객에 대한 특성 파악 여부
 - 특별 서비스 용품에 대한 특성 파악 여부
 - 기내 설비 점검 및 사용법

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
2	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
3	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
4	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
5	조직이해능력	국제감각, 조직체제이해능력, 경영이해능력, 업무이해능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
분류번호		1203010502_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010503_16v2

능력단위 명칭 : 승객 탑승 및 이륙전 서비스

능력단위 정의 : 승객 탑승 및 이륙전 서비스란 탑승위치 대기, 탑승권 재확인, 좌석 안내, 수하물 정리 지원, 특수 고객 지원, 탑승환영 안내 방송을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010503_16v2.1 탑승위치 대기하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 항공기 탑승 전, 각자에게 부여된 임무를 수행하기 위하여 해당 근무지역에서 탑승을 위해 대기할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 비행 전 업무절차 이해 ○ 승객 특성 이해
	【기 술】 ○ 객실 서비스 규정 활용 기술 ○ 승객 특성에 따른 인사, 표정 기술 ○ 승객 특성에 따른 대화 기술
	【태 도】 ○ 밝은 태도 ○ 공손한 태도 ○ 명료한 태도
1203010503_16v2.2 탑승권 재확인하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 출발 일시를 확인할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 목적지를 파악할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석 등급을 구별할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석번호를 확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정에 대한 이해 ○ 비행 전 업무절차에 대한 이해 ○ 객실 구조에 대한 이해 ○ 승객 특성에 대한 이해 ○ 항공 운송 관련 기본 지식(예약·발권, 운송, 운항, 정비, 기내식)

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 객실 서비스 근무규정 활용 기술 ○ 비행전 업무절차 규정 활용 기술 ○ 탑승권 판독 능력 ○ 승객과의 의사소통 기술 ○ 의전 관련 기술
	【태 도】 ○ 공손한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 신속한 태도
1203010503_16v2.3 좌석 안내하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객들에게 지정된 좌석번호를 재확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 배열을 파악하고, 승객에게 정확한 좌석으로 안내할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객에게 좌석 설비 사용법을 안내할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 상태를 파악하여, 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 승무원 근무절차 이해 ○ 객실승무원의 근무규정 이해 ○ 비행 전 업무절차 이해 ○ 좌석 배열 이해 ○ 좌석의 특성 이해 ○ 좌석의 설비(이어폰잭, 독서등 등) 이해 ○ 좌석의 사용법
	【기 술】 ○ 객실 서비스 규정활용 기술 ○ 좌석 벨트 착용 기술 ○ 오디오 비디오 작동 기술
	【태 도】 ○ 적극적인 태도 ○ 협조 노력 ○ 배려있는 태도
1203010503_16v2.4 수하물 정리 지원하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 주변의 공간을 파악하여, 승객에게 객실 선반의 위치를 안내할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라, 안전하게 선반을 작동할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 특성별로 보관하도록 안내할 수 있다. 4.4 객실 서비스 규정에 따라, 수하물을 안전하게 다룰 수 있다. 4.5 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 보관 위치를 기억하여, 승객에게 다시 전달할 수 있다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 좌석 하단 특성 이해 ○ 수하물 선반 사용 특성 이해 ○ 코트룸 특성 이해
	【기 술】 ○ 객실 서비스 근무규정 활용 기술 ○ 수하물 선반 사용 기술 ○ 코트룸 사용 기술 ○ 좌석 하단 사용 기술
	【태 도】 ○ 안전성 유지 노력 ○ 정중한 태도 ○ 유연한 태도 ○ 정확성 유지
1203010503_16v2.5 특수 고객 지원하기	5.1 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객 탑승 여부를 확인할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객의 특성에 따른 인사를 하고, 좌석 안내할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에게 기내 설비 사용법을 안내할 수 있다. 5.4 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에 대한 여행 편의를 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 비상 응급조치 이해 ○ 의전에 대한 지식 ○ 특수 승객의 특성 이해
	【기 술】 ○ 객실 서비스 규정 활용 기술 ○ 탑승객과의 원활한 소통 기술 ○ 휠체어 사용 기술 ○ 특수 고객 응대 기술
1203010503_16v2.6 탑승 환영 안내방송하기	【태 도】 ○ 정중한 태도 ○ 사려 깊은 태도 ○ 인내성 있는 태도
	6.1 객실 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다. 6.2 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송에 필요한 언어를 구사할 수 있다. 6.3 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송에 필요한 표준어 사용을 할 수 있어야 한다

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해
	【기 술】 ○ 영어, 일어, 중국어 구사 능력 ○ 표준어 구사 기술 ○ 음성 표현 기술
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 명료한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 탑승위치 대기, 탑승권 재확인, 좌석 안내, 수하물 정리 지원, 특수 고객 지원을 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 파악하여야 할 좌석 상태는 좌석 설비의 정상 작동 유무 및 청결상태 등을 포함한다.
- 수하물의 특성별 보관 장소는 수하물 선반(Overhead Bin), 좌석 하단 및 코트룸 등을 포함한다.
- 특수 고객은 비동반 소아, 임산부, 노약자, 장애인, 환자, CIP(Commercially Important Person)/VIP(Very Important Person) 등을 포함한다.
- 특수 고객에 대한 여행 편의는 특수 고객 서비스 용품, 상황별 안내 제공 등을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 탑승 절차 규정
- 출발 관련 서류(탑승자 명단, 승무원 명단, 운항 서류 등)
- 탑승권

장비 및 도구

- 필기구
- 휠체어

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 승객 탑승 및 이륙 전 서비스의 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.
 - 탑승권 판독 능력
 - 대기 위치 파악 여부
 - 올바른 대기 자세
 - 환영 인사의 적절성
 - 좌석 안내 동작의 적절성
 - 수하물 보관 장소 위치 파악 여부
 - 특수 고객 응대 기술
 - 좌석 배치에 대한 이해 여부

◎ 직업기초능력

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

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010503_13v1
	보완	1203010503_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위명 변경. 능력단위요소 수정(안내방송 관련 내용 제외).

분류번호 : 1203010504_13v1

능력단위 명칭 : 비행 중 서비스

능력단위 정의 : 비행 중 서비스란 기내음료제공, 기내식제공, 기내오락물제공, 면세품 판매, 객실 상태 점검을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010504_13v1.1 기내음료 제공하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다.
	1.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다.
	1.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.
	【지 식】 ○ 칵테일 제조 및 서비스 이해 ○ 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 ○ 테이블 매너 이해 ○ 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) ○ 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해
1203010504_13v1.2 기내식 제공하기	【기 술】 ○ 칵테일 제조 능력 ○ 와인 서비스 능력 ○ 음료서비스 기물 사용 기술(머들러, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등)
	【태 도】 ○ 적극적 자세 유지 ○ 고객 특성에 대한 이해 노력
	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Setting) 및 데우기(Heating) 등을 수행할 수 있다.
	2.2 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후, 서비스 및 회수할 수 있다.
	2.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객 선호를 확인하여, 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수할 수 있다.
	【지 식】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 테이블 매너 이해 ○ 고객 만족 서비스 이해 ○ 기내식 서비스를 위한 기물의 종류와 사용법 ○ 특별식 종류와 특성 이해
	【기 술】 ○ 세련된 서비스 매너 기술 ○ 코스별 서비스 기술 ○ 세팅(Settting) 기술 ○ 데우기(Heating) 기술
	【태 도】 ○ 세심한 태도 ○ 배려있는 태도 ○ 겸손한 태도 ○ 친절한 태도
1203010504_13v1.3 기내 오락물 제공하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라, 조명 및 객실상태를 점검하고, 오락물을 제공할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 오락설비(오디오, 비디오 등) 이해 ○ 객실 오락물에 관한 지식
	【기 술】 ○ 오락설비 사용 기술 ○ 조명기기 조절 기술
	【태 도】 ○ 배려있는 태도 ○ 적극적 자세 유지 ○ 친절한 태도
1203010504_13v1.4 면세품 판매하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고, 판매할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라, 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매 전·후 재고파악 및 인수인계를 위한 서류를 정리할 수 있다.
	【지 식】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 국가별 면세 한도액 규정 이해 ○ 기내 면세품에 관한 정보 이해 ○ 객실 서비스 규정 이해
	【기 술】 ○ 효율적인 판매를 위한 세팅 기술 ○ 신용카드 리더기 사용 기술 ○ 인수인계를 위한 행정 서류 정리 기술
	【태 도】 ○ 세심한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 친절한 태도
1203010504_13v1.5 객실 상태 점검하기	5.1 객실 서비스 규정에 따라, 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고, 조치를 할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.
	【지 식】 ○ 화장실 용품사용법 ○ 화장실 설비에 관한 지식 ○ 조리실(Galley) 내 기물 사용법 ○ 조리실(Galley) 내 용품에 관한 지식
	【기 술】 ○ 조리실(Galley) 내 용품 정돈 기술 ○ 인수인계 용품의 확인과 정리 기술 ○ 객실 온도 및 조명 조절 기술
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 청결함 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 비행 중, 기내음료제공, 기내식제공, 기내오락물제공, 면세품 판매 및 객실 상태점검을 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 다양한 와인에 관한 정보는 종류와 원산지 등 그에 관한 정보와 음용 방법, 어울리는 음식 등에 대한 정보를 포함한다.
- SSR(Special Service Request)에 따른 특별식 제공시 고려해야할 상황은 종교상 이유(힌두교, 이슬람교, 유대교도 등), 건강상 이유(채식, 건강식 등), 연령(유아식, 아동식 등) 및 용도(결혼, 생일 축하용 등)를 포함한다.
- 점검해야 할 객실 시설물은 화장실, 조리실(Galley) 등을 포함한다.
- 테이블 매너는 코스별 서비스 순서와 절차대로 서비스를 수행하는 것을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정

장비 및 도구

- 카트, 트레이,
- 오븐, 커피메이커
- 컵, 코스터, 머들러
- 오락설비(오디오, 비디오 등)
- 청소도구

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 비행 중 서비스의 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.
 - 객실 서비스 규정 숙지 여부
 - 테이블 매너에 관한 이해
 - 기내식 서비스를 위한 기물의 종류와 사용법의 이해
 - 국가별 면세 한도액 규정에 대한 지식
 - 칵테일 제조 기술
 - 와인 서비스 기술

- 코스별 서비스 기술
- 오락물 상영기기 사용 기술
- 효율적인 판매를 위한 세팅 기술
- 인수인계를 위한 행정 서류 정리 기술

◎ 직업기초능력

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

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
분류번호		1203010504_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010505_16v2

능력단위 명칭 : 착륙 전 서비스

능력단위 정의 : 착륙 전 서비스란 입국서류 배포 및 작성 지원, 기내서비스용품 회수, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인, 목적지 도착 안내방송을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010505_16v2.1 입국 서류 배포 및 작성 지원하기	1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 국가별 출입국 규정에 대한 지식 ○ 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 ○ 고객 특성
	【기 술】 ○ 국가별 출입국 서류 작성기술 ○ 외국어 능력 ○ 문서작성 기술
	【태 도】 ○ 고객지향적인 태도 ○ 관련 규정사항 준수 ○ 적극적인 태도 ○ 친절한 자세 ○ 정확성 유지
1203010505_16v2.2 기내 용품 회수하기	2.1 객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기내 용품의 수량을 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인하여, 상태별로 분리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내할 수 있다.
	【지 식】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 객실 서비스 규정 ○ 기내 용품에 대한 지식
	【기 술】 ○ 의사소통기술 ○ 기내용품 관리 기술
	【태 도】 ○ 정확성 유지 ○ 친절한 태도 ○ 적극적인 태도
1203010505_16v2.3 기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세품 재고를 확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고를 확인할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대팀에게 필요한 전달 사항을 기록할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 면세품에 대한 지식 ○ DB자료(서비스용품별) 이해
	【기 술】 ○ 기내서비스용품 목록 작성기술 ○ 서류 작성 기술
	【태 도】 ○ 공정한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 관련 규정사항 준수 ○ 배려있는 태도 ○ 적극적인 태도
1203010505_16v2.4 목적지 도착 안내방송하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라 목적지 도착 안내방송에 필요한 언어를 구사할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라 목적지 도착 안내방송에 필요한 표준어 사용을 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) 이해 ○ 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 영어, 일어, 중국어 구사 능력 ○ 표준어 구사 기술 ○ 음성 표현 기술 【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 명료한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 입국서류 배포 및 작성 지원, 기내서비스용품 회수, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인을 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 도착지 입국에 필요한 서류는 건강신고서, 출입국 세관 물품신고서 등 각 나라별 출입국 규정에 따라 달라질 수 있다.
- 서비스 용품 재고를 확인하는 것은 liquor와 Dry Item 등의 재고장부 서류를 최종 확인하고, Red/Blue seal 번호를 확인하는 것을 의미한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 국가별 입국서류에 관한 자료
- CIQ(세관(Customs), 출입국(Immigration), 검역(Quarantine))규정집
- 출입국 서류
- 기내용품 체크리스트
- 세계 지도

장비 및 도구

- 필기도구
- 인터폰

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 착륙 전 서비스의 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.
 - 객실 서비스 규정 숙지 여부
 - 입국서류 작성에 대한 이해
 - CIQ 규정에 대한 이해
 - 기내용품 체크리스트 작성 및 재고 확인 능력

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010505_13v1
	보완	1203010505_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위요소 수정(안내방송 관련 내용 제외).

분류번호 : 1203010506_16v2

능력단위 명칭 : 착륙 후 서비스

능력단위 정의 : 착륙 후 서비스란 착륙 후부터 승객하기 전까지 도착 안내방송, 승객 하기 지원, 특수 고객지원을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010506_16v2.1 도착 안내방송하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라 착륙 후 도착 안내방송(Farewell) 실시할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 여권과 입국서류 소지 안내 방송을 실시할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 의거, 해당 공항에 따른 상황별 안내방송을 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 도착지 공항별 상황 이해 ○ 도착지공항 입출국 이해
	【기 술】 ○ 외국어능력 ○ 정보검색능력 ○ 기내방송시스템 사용기술 ○ 방송문에 대한 방송 능력
	【태 도】 ○ 명료한 태도 ○ 고객 지향적 사고 노력 ○ 관련 규정사항 준수
1203010506_16v2.2 승객 하기 지원하기	2.1 도착지 공항 규정에 따라 검역 또는 세관의 허가가 필요한지 확인할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 시, 감사하는 마음으로 하기 인사를 실시 할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해 승객의 짐 운반 등을 적극적으로 도움을 줄 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 도착지 입출국 정보 이해 ○ 도착지 공항시설 이해
	【기 술】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 의사소통 기술 ○ 외국어 능력 ○ 인사 기술
	【태 도】 ○ 공손한 태도 ○ 적극적 자세 유지 ○ 신속한 태도
1203010506_16v2.3 특수 고객 지원하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련 서류(Ship pouch)를 인계하고, 중요 승객이나 특별 승객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 줄 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기가 이루어질 수 있도록 안내할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 특수 고객을 위해, 적극적으로 게이트(Gate)까지 지원할 수 있다.
	【지 식】 ○ 도착지 공항 입출국에 대한 지식 ○ 특수고객별 특성 이해 ○ 휠체어 사용 방법
	【기 술】 ○ 휠체어 사용기술 ○ 외국어 및 커뮤니케이션 능력 ○ 고객 DB활용 기술 ○ 특수 고객에 대한 이동수행 능력
	【태 도】 ○ 공손한 태도 ○ 정확하고 신속한 태도 ○ 배려있는 태도 ○ 조심성 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 착륙 후부터 승객하기 까지 승객 하기 지원, 특수고객지원을 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 특수 고객은 비동반 소아, 임산부, 노약자, 장애인, 환자, VIP(Very Important Person) 등을 포함한다.
- 승객하기 순서는 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순서가 포함 되어 있다.
- Ship pouch는 여객 및 화물운송 관련 서류를 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 도착지 공항 규정

장비 및 도구

- 필기구
- 휠체어

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 착륙 후 서비스의 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.
 - 기내 상황에 따른 문제해결 능력
 - 사례 연구를 통한 업무 규범 도출 능력
 - Ship pouch 서류 작성 기술
 - 다양한 특수 고객 지원에 대한 이해

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010506_13v1
	보완	1203010506_16v2
개발연도	현재	2016
	최초(1차)	2013
버전번호		v2
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		능력단위요소 수정(안내방송 관련 내용 제외).

분류번호 : 1203010507_13v1

능력단위 명칭 : 승객 하기 후 관리

능력단위 정의 : 여행 승객 하기 후 관리란 유실물 점검, 잔류 승객 점검, 기내설비 점검, 기내용품 인계·인수를 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010507_13v1.1 유실물 점검하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 후 유실물 점검을 최우선으로 하며, 상위 클래스일 경우 지상조업 개시 전에 철저히 점검을 실시할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin)을 열어 육안으로 확인할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 의해 코트 룸 및 승객 좌석 하단, 창 측, 승객 좌석 주머니(Seat Pocket) 등을 육안으로 점검할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 유실물 발견 시 상급자에게 보고하고 승무원은 최대한 빨리 승객에게 인계할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 도착지 공항의 유실물 처리 절차 이해
	【기 술】 ○ 유실물 취급 처리 기술 ○ 유실물 절차에 따른 안내 기술 ○ 외국어 능력
	【태 도】 ○ 신속한 태도 ○ 적극적인 태도 ○ 정확성 유지
1203010507_13v1.2 잔류 승객 점검하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 밀폐 공간(화장실 및 벙커(Bunker)) 내 잔류 승객 여부를 점검할 수 있다. 2.2 객실 서비스규정에 따라 각각의 승무원은 담당 존별로 결과를 구두로 보고할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 잔류승객을 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 특수 고객 이해 ○ 잔류승객 처리에 대한 지식 ○ 공항 업무 이해

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 특이 승객 대처 능력 ○ 대화능력 ○ 상황판단 능력 【태 도】 ○ 정중한 태도 ○ 적극적인 태도 ○ 단호함 유지
1203010507_13v1.3 기내 설비 점검하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 객실 내 장착되어 있는 모든 서비스 설비나 장비를 점검할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비를 점검 후 이상 유무를 보고할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비에 이상이 있을 경우 정비사에게 구두 전달하고 객실설비장비수리 요청서에 기록할 수 있다. 【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 객실 서비스 설비 장비 이해 ○ 객실 서비스 설비장비 수리 요청서 이해 【기 술】 ○ 객실 설비장비 사용에 대한 능력 ○ 외국어 능력 ○ 합리적 계산 및 정보파악능력 ○ 객실 설비장비 수리 요청서 작성 기술 【태 도】 ○ 주의력 있는 태도 ○ 꼼꼼한 태도 ○ 적극적인 태도
1203010507_13v1.4 기내 용품 인수·인계하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라 기내에 탑재된 서비스용품 및 면세품을 컴파트먼트(Compartment)에 넣고 봉인(Sealing)할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라 조리실(Galley) 담당자가 봉인(Sealing)한 후 인수인계서를 상호 점검할 수 있다 4.3 객실 서비스 규정에 따라 지상 종업원과 봉인 확인 및 점검(seal to seal) 방법으로 인계·인수할 수 있다. 【지 식】 ○ 객실 서비스규정 이해 ○ 서비스용품과 기내판매품에 대한 지식 ○ 인수인계서에 대한 지식

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【기 술】 ○ 실링 기술 ○ 안내 기술 ○ 수리 기술 ○ 외국어 구사 능력 【태 도】 ○ 꼼꼼한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 신속한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 승객하기 후 유실물점검, 잔류승객 점검, 기내설비 점검, 기내용품 인수인계 등의 업무를 수행하는데 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 객실 내에는 승객이 없고 지상직원과 승무원만이 활동하게 된다.
- 승객 하기 후 관리 업무는 대체적으로 시간이 많지 않음을 고려해야 한다.

자료 및 관련 서류

- 유실물 처리절차 매뉴얼
- 객실 점검 리스트
- 기내용품 인수인계서

장비 및 도구

- 기내판매 인수인계서
- 객실서비스용품 인수인계서
- 객실 설비장비 수리 요청서
- 객실 서비스용품 보관 잠금장치

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

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

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

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 기내 유실물 점검 절차에 대한 이해
 - 기내 유실물 처리 절차에 대한 지식
 - 잔류 승객 점검 기술
 - 객실시스템 등 기내 설비 사용 기술
 - 인수인계를 위한 행정 서류 작성 기술

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
분류번호		1203010507_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010508_13v1

능력단위 명칭 : 응급환자 대처

능력단위 정의 : 응급환자 대처란 응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응, 응급환자 후속관리, 환자 대처상황 기록을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010508_13v1.1 응급환자 발생상황 파악·보고 하기	1.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 기내 환자 발생 여부를 파악할 수 있다. 1.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고할 수 있다. 1.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하도록 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 환자 증세에 대한 지식
	【기 술】 ○ 상황 보고 능력
	【태 도】 ○ 정확한 태도 ○ 꼼꼼함 유지 ○ 세밀한 태도 ○ 신속한 태도
1203010508_13v1.2 응급환자 초기 대응하기	2.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급 처치할 수 있다. 2.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고, 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾을 수 있다. 2.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치할 수 있다.
	【지 식】 ○ 응급환자 대응매뉴얼 이해 ○ 응급처치 이해 ○ 의료 장비 기본 지식
	【기 술】 ○ 응급처치 능력 ○ 고객 심리분석 능력

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 신속한 태도 ○ 정확한 태도
1203010508_13v1.3 응급환자 후속 관리하기	3.1 응급환자 대응매뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리할 수 있다. 3.2 응급환자 발생에 따라 일반 탑승자의 쾌적한 여행이 방해되지 않도록 조치할 수 있다. 3.3 착륙 후 응급환자 대응매뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 응급환자 응대에 대한 지식
	【기 술】 ○ 응급 환자 응대 능력 ○ 응급 환자 관리 능력
	【태 도】 ○ 세심한 태도 ○ 편안한 태도
1203010508_13v1.4 환자 대처 상황 기록하기	4.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록할 수 있다. 4.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 관련 후속 조치내용을 기록할 수 있다. 4.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자의 공항 인계인수 내용을 기록할 수 있다. 4.4 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치 내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자관리에 참고가 되도록 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 응급환자 기본조치에 대한 지식 ○ 메디칼 레코드 이해
	【기 술】 ○ 단계별 구별 기술 ○ 조치 요약 기술
	【태 도】 ○ 꼼꼼함 유지 ○ 정확한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 응급환자 대응 매뉴얼에 따라 응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응, 응급환자 후속 관리, 환자 대처상황 기록을 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 조치와 기록이 담당별로 구분이 되어 원활히 이루어 질수 있어야 한다.
- 조치 의료진과 원활한 의사소통이 이루어 질수 있어야 한다.
- 주변 승객과 의료진 에게 피해를 주지 않아야 한다.

자료 및 관련 서류

- 응급환자 대응매뉴얼
- 객실 의료 장비 및 약품 서류
- 객실 메디컬 보고서

장비 및 도구

- 객실 의료 장비
- 방송 장비

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 응급환자 대처의 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.
 - 응급처치 대응 매뉴얼에 대한 이해
 - 응급처치 시 적절한 장비 사용 능력
 - 응급처치 시 적절한 약품 사용 능력
 - 응급환자 발생 시 의료진의 도움을 받을 수 있도록 조치능력
 - 응급환자 발생 시 의료진이 조치시 도움을 줄 수 있는 능력
 - 메디컬 레코드를 이해
 - 객실의 의료장비 위치에 대한 이해

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
3	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력
4	자원관리능력	시간자원관리능력, 예산자원관리 능력, 물적자원관리능력, 인적자원관리능력
5	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
분류번호		1203010508_13v1
개발연도	현재	2013
	최초(1차)	2013
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
	최초(1차)	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018

분류번호 : 1203010509_16v2

능력단위 명칭 : 객실승무 관리

능력단위 정의 : 객실승무 관리란 객실 승무원별 근무 배정, 운항·객실간 정보 공유, 불만 승객 대처, 출·도착 서류 작성·관리, 객실서비스 관리를 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010509_16v2.1 객실 승무원별 근무 배정하 기	1.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 승무원에게 업무를 할당할 수 있다. 1.2 효율적 서비스를 위해, 노선 특성에 따라 객실 승무원별 업무 배정을 조정할 수 있다. 1.3 효율적 서비스를 위해, 객실 승무원의 역량을 고려하여 업무 배정을 조정할 수 있다.
	【지 식】 ○ 근무 편성 매뉴얼 이해 ○ 노선 특성 이해 ○ 고객 특성 이해 ○ 노선별 서비스 절차 이해 ○ 승무원이 기내에서 수행해야할 업무에 대한 지식 ○ 업무 배정 지식
	【기 술】 ○ 승무원 역량 파악 기술
	【태 도】 ○ 공정한 업무 태도
1203010509_16v2.2 운항·객실간 정보 공유하기	2.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 상황을 판단하여, 상급자에게 신속하게 보고할 수 있다. 2.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 운항 정보를 공유할 수 있다. 2.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 객실 안전 규정 이해
	【기 술】 ○ 상황 판단 기술 ○ 의사소통기술 ○ 인터폰사용기술

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 신속·간결·명료한 태도
1203010509_16v2.3 불만 승객 대처하기	3.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악 할 수 있다. 3.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 후 불만에 대한 해결 방안을 모색 할 수 있다. 3.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해결 방안에 대한 구체적인 행동을 보여줄 수 있다. 3.4 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 및 객실 안전 규정 이해 ○ 불만 대처 상황에 대한 지식
	【기 술】 ○ 소통능력 ○ 고객응대 기술
	【태 도】 ○ 정중한 태도 ○ 신속한 태도 ○ 경청하려는 노력
1203010509_16v2.4 출·도착 서류 작성·관리하기	4.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 항공기 출발에 필요한 각종 서류를 수량, 종류 등을 점검할 수 있다. 4.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 도착지 국가별 요구사항에 따라 입국에 필요한 서류를 요청할 수 있다. 4.3 비행 중, 발생한 기내 안전 및 서비스 설비에 대한 특이사항을 기록할 수 있다. 4.4 항공기 도착 전, 지상직원에게 인계해 줄 서류의 이상 유무를 점검할 수 있다. 4.5 항공기 도착 시, 지상직원에게 객실 운항 관련 서류를 인계할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정에 대한 이해 ○ 노선별 특성에 대한 이해 ○ 노선별 서비스 절차에 대한 이해 ○ 노선별 출입국 서류와 항공기 출도착 서류 이해
	【기 술】 ○ 객실 서비스 규정집 활용 기술 ○ 서류작성시 요약 기술
	【태 도】

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 정리하는 태도 ○ 정확한 태도 ○ 주의깊은 태도
1203010509_16v2.5 객실서비스 관리하기	5.1 승무원 근무 규정에 따라 스페셜 식사는 객실 사무장이 직접 제공하면서 오전달이나 누락이 발생하지 않도록 재확인할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 기내 질서 유지 및 쾌적한 휴식환경 조성을 위해 단체 승객에 의한 소란, 소음 등을 항시 점검할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 의해 화장실 청결 상태를 확인하며 비행 중에 발생 할 수 있는 안전 과 환자 발생에 대한 안전사항을 점검할 수 있다. 5.4 승무원 근무 규정에 따라 기내 소음에 대한 관리를 할 수 있다. 5.5 조리실(Galley) 내에서 작업 시, 통로(Aisle)을 걸어 다닐 때, 승무원들 간의 대화, 콤파트먼트(compartment), 카트(Cart), 캐리어박스(carrier box) 등의 문을 열고 닫을 때, 객실 수화물 선반(Overhead Bin)의 손잡이 열고 닫을 때 등 승무원을 관리 감독할 수 있다.
	【지 식】 ○ 승무원 근무절차 이해 ○ 항공사 조직의 이해와 운영범위 이해 ○ 고객만족과 서비스 이해
	【기 술】 ○ 상황별 고객응대 기술 ○ 승객의 요구 파악 기술 ○ 기내 클레임 예방 및 대처 기술 ○ 객실 서비스에 대한 전문적인 수행 능력
	【태 도】 ○ 긍정적인 마인드 유지 ○ 직원간의 원활한 소통 태도 겸비 노력 ○ 관련 규정사항 준수 ○ 리더로서의 관리 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실사무장이 객실 승무원별 근무 배정, 운항·객실간 정보 공유, 불만 승객 관리, 출·도착 서류 작성·관리, 객실서비스 관리를 수행하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 항공기 출발에 필요한 각종 서류는 GD(General Declaration), PL(Passenger List) CL(Cargo List) 등을 의미한다.
- 입국에 필요한 서류는 C.I.Q. 양식(Customs, Immigration, Quarantine.) 양식에 준한다.
- 노선 특성은 승객의 국적, 종교, 개인·단체 여부, 지역, 관광·상용 노선 여부, 장·단거리 여부 등을 포함한다.
- 승무원의 역량은 근무 연수, 서비스 자격 등을 포함한다.
- 스페셜 식사는 종교나 건강상의 이유로 주문되는 과일식이나 저단백질식, 저칼로리식, 저콜레스테롤, 저염식, 무슬림, 유아식 등을 포함한다.
- 비행 중에 발생할 수 있는 안전 상황은 화재, 소란, 소음, 기내 불안정 기류 등의 모든 상황을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 근무 편성 규정집
- 객실 서비스 규정집
- 객실 안전 규정집
- 객실 점검 체크리스트
- 국가별 출입국 서류
- 항공기 출입항 서류
- 승무원 업무 분장 목록(CDL)
- SSR

장비 및 도구

- 파우치
- 필기구

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

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

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

평가 시 고려사항

- 수행준거에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행할 수 있는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.
 - 비행 중 발생할 수 있는 안전상황 발생 시 처리 절차에 대한 이해
 - 각국 출입국 카드 작성 요령
 - SSR 읽는법
 - CDL 작성법
 - 업무일지 기록 요령
 - 기내설비 이상유무 판단

● 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
3	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력
4	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	기술능력	기술이해능력, 기술선택능력, 기술적용능력

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		수정
분류번호	기존	1203010509_13v1
	보완	1203010509_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 : 1203010510_16v1

능력단위 명칭 : 기내음료 서비스

능력단위 정의 : 기내음료 서비스란 기내음료를 파악하고 제공하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010510_16v1.1 기내음료 파악하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 파악할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 파악할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악할 수 있다.
	【지 식】 ○ 칵테일 제조 및 서비스 이해 ○ 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 ○ 테이블 매너 이해 ○ 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) ○ 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해
	【기 술】 ○ 칵테일 제조 능력 ○ 와인 서비스 능력 ○ 음료서비스 기물 사용 기술(머들러, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등)
	【태 도】 ○ 적극적 자세 유지 ○ 고객 특성에 대한 이해 노력
1203010510_16v1.2 기내음료 제공하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.
	【지 식】 ○ 칵테일 제조 및 서비스 이해

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 ○ 테이블 매너 이해 ○ 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) ○ 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해
	【기 술】 ○ 칵테일 제조 능력 ○ 와인 서비스 능력 ○ 음료서비스 기물 사용 기술(머들러, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등)
	【태 도】 ○ 적극적 자세 유지 ○ 고객 특성에 대한 이해 노력

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 비행 중, 기내음료를 파악하고 제공하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 다양한 와인에 관한 정보는 종류와 원산지 등 그에 관한 정보와 음용 방법, 어울리는 음식 등에 대한 정보를 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정

장비 및 도구

- 카트, 트레이,
- 오펜, 커피메이커
- 컵, 코스터, 머들러

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 기재내용 서비스의 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.
 - 객실 서비스 규정 숙지 여부
 - 테이블 매너에 관한 이해
 - 칵테일 제조 기술
 - 와인 서비스 기술

◎ 직업기초능력

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

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010510_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		기내음료 서비스 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010511_16v1

능력단위 명칭 : 항공서비스 업무 기본

능력단위 정의 : 항공서비스 업무 기본이란 항공서비스 관련 서류를 확인하고 항공여객정보를 확인하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010511_16v1.1 항공서비스 관련 서류 확인 하기	1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정 이해 ○ 국가별 출입국 규정에 대한 지식 ○ 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 ○ 고객 특성
	【기 술】 ○ 국가별 출입국 서류 작성기술 ○ 외국어 능력 ○ 문서작성 기술
	【태 도】 ○ 고객지향적인 태도 ○ 관련 규정사항 준수 ○ 적극적인 태도 ○ 친절한 자세 ○ 정확성 유지
1203010511_16v1.2 항공여객정보 확인하기	2.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 파악할 수 있다. 2.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 파악할 수 있다.
	【지 식】 ○ 항공편별 이동스케줄 ○ 항공편별 운임체계

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 항공편예약 등급
	【기 술】 ○ 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력 ○ 항공예약용어 실무능력 ○ 항공여객 운임 분석 능력
	【태 도】 ○ 정확하고 세심한 업무 처리 태도 ○ 항공여객 관련 규정 준수

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 항공서비스 관련 서류를 확인하고 항공여객정보를 확인하는 업무에 적용한다.
- 객실 서비스 안전규정 및 객실 서비스 규정은 각 기종에 따라 다르게 적용된다.
- 도착지 입국에 필요한 서류는 건강신고서, 출입국 세관 물품신고서 등 각 나라별 출입국 규정에 따라 달라질 수 있다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 국가별 입국서류에 관한 자료
- CIQ(세관(Customs), 출입국(Immigration), 검역(Quarantine))규정집
- 출입국 서류
- 세계 지도

장비 및 도구

- 필기도구
- 항공 예약시스템 매뉴얼

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 항공서비스 업무 기본의 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.
 - 객실 서비스 규정 숙지 여부
 - 입국서류 작성에 대한 이해
 - CIQ 규정에 대한 이해

◎ 직업기초능력

순 번	직업기초능력	
	주요영역	하위영역
1	의사소통능력	문서이해 능력, 문서작성 능력, 경청능력, 의사표현 능력, 기초외국어 능력
2	수리능력	기초연산 능력, 기초통계 능력, 도표분석 능력, 도표작성 능력
3	문제해결능력	사고력, 문제처리 능력
4	대인관계능력	팀워크능력, 리더십능력, 갈등관리 능력, 협상능력, 고객서비스능력
5	정보능력	컴퓨터활용능력, 정보처리 능력

◎ 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010511_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		항공서비스 업무 기본 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010512_16v1

능력단위 명칭 : 항공 기내방송 업무

능력단위 정의 : 항공 기내방송 업무란 이륙 전부터 다양한 정상적 상황(이륙 전, 이륙 후, 착륙 후), 비정상적 상황(Irregular), 비상 상황(Emergency)을 안내하는 방송능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010512_16v1.1 항공기내 방송 준비하기	1.1 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 항공기 코드를 파악할 수 있다. 1.2 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 도시와 공항 명을 파악할 수 있다. 1.3 그리니치 평균시(GMT)에 따라 도착지 시차를 계산할 수 있다.
	【지 식】 ○ 운송 서비스 규정(안내) ○ 운송 서비스 규정(안내)의 정보 파악
	【기 술】 ○ 국가별 코드 파악을 위한 영어 능력 ○ 국가별 시차 계산 능력
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 정확성 유지
1203010512_16v1.2 정상적 상황 방송하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 정상적인 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 방송에 적합한 표준어와 언어를 구사할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송을 할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 좌석벨트 상시착용 안내 및 목적지 접근안내 방송을 할 수 있다. 2.5 객실 서비스 규정에 따라 도착안내 방송을 할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 기내 방송 규정(안내) ○ 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해
	【기 술】 ○ 영어, 일어, 중국어 구사 능력 ○ 표준어 구사 기술

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 음성 표현 기술 ○ 기내 방송시스템 사용기술 및 안내방송 기술
	【태 도】 ○ 친절한 태도 ○ 정확성 유지 ○ 꼼꼼한 태도
1203010512_16v1.3 비정상 상황 방송하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 비정상적 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 지연 및 대기 안내 방송을 할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 변경 및 교체 , 고객 불편 안내 방송을 할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 Turbulence 방송을 할 수 있다. 【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 기내 방송 규정(안내) ○ 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해 【기 술】 ○ 영어, 일어, 중국어 구사 능력 ○ 표준어 구사 기술 ○ 음성 표현 기술 【태 도】 ○ 친절한 태도 ○ 정확성 유지
1203010512_16v1.4 비상 상황 방송하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라 비상 상황 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라 기내난동 승객 발생 안내 방송을 할 수 있다 4.3 객실 서비스 규정에 따라 상황별 비상사태 안내 방송을 할 수 있다. 【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 기내 방송 규정(안내) ○ 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해 【기 술】 ○ 영어, 일어, 중국어 구사 능력 ○ 표준어 구사 기술 ○ 음성 표현 기술 【태 도】 ○ 친절한 태도

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	○ 정확성 유지

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 항공기내 다양한 상황별 정상적 상황(이륙 전, 이륙 후, 착륙 후), 비정상 상황(Irregular), 비상 상황(Emergency)방송을 수행업무에 적용한다.
- 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 정보는 국가별 도시와 공항 명을 포함한다.
- 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 시차정보는 그리니치 평균시를 기준으로 한다.
- 객실 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 정보는 기장, 비행시간, 출발지, 목적지를 포함한다.
- 객실 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 언어는 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등)를 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 운송 서비스 규정

장비 및 도구

- 필기구
- 방송장비 일체

재료

- 해당사항 없음

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 항공 기내방송 업무의 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.
 - 항공 기내방송을 위한 표준어 사용
 - 항공 기내방송을 위한 항공용어 파악 여부
 - 항공 기내방송을 위한 시차계산 가능 여부
 - 항공 기내방송을 위한 기본 정보 파악 여부

● 직업기초능력

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

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010512_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		항공 기내방송 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010513_16v1

능력단위 명칭 : 고객만족 서비스

능력단위 정의 : 고객 만족 서비스란 객실 승무원으로서 서비스마인드, 이미지메이킹, 불만고객응대를 원활히 수행하기 위한 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010513_16v1.1 서비스 마인드 함양하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 글로벌 매너
	【기 술】 ○ 소통 능력 ○ 다양한 문화적 차이에 대한 인식 능력 ○ 음성 표현 기술
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 겸손한 마음가짐 ○ 친절한 태도
1203010513_16v1.2 이미지 메이킹하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 글로벌 매너의 이해
	【기 술】 ○ 세련된 용모 복장과 매너 연출 ○ 호감 주는 표정관리 및 음성 연출

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 철저한 자기관리
1203010513_16v1.3 불만고객 대처하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 고객 행동유형을 파악할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 불만고객을 유형별로 대응할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 불만고객에 대한 대처결과를 보고할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 고객 심리와 행동유형의 이해 ○ 불만고객 유형의 파악과 응대
	【기 술】 ○ 대인관계 기술 ○ 정확한 상황 판단력
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 친절한 태도

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 수행업무에 적용한다.
- 고객만족을 위한 서비스 마인드는 마인드, 소통, 다양한 문화의 이해를 포함한다.
- 서비스 마인드를 교육, 평가하기 위해 상황별 고객응대를 위한 역할 연기(role play) 등을 활용할 수 있다.
- 능력단위요소 '서비스 마인드 함양하기'에서 소통이란 다양한 형태의 커뮤니케이션 방법을 포함한다.
- 이미지 메이킹은 용모복장 및 표정관리와 음성표현 그리고 기본매너를 포함한다.
- 불만고객응대는 원활한 대인관계, 불만고객유형 파악 및 응대, 보고조치 그리고 보고서 작성을 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 글로벌 매너

장비 및 도구

- 필기구

재료

- 메이크업 및 헤어 실습 도구 일체

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 고객만족 서비스의 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.
 - 단정한 용모와 복장 연출 여부
 - 기본매너 수행을 위한 정보 파악 여부
 - 원활한 대인관계 능력을 위한 정보 파악 여부
 - 불만고객 응대와 보고 및 보고서 작성 여부

● 직업기초능력

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

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010513_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		고객만족 서비스 관련 능력단위 신설

분류번호 : 1203010514_16v1

능력단위 명칭 : 항공서비스 매너

능력단위 정의 : 항공서비스 매너란 서비스 마인드를 함양하고 이미지메이킹을 수행하는 능력이다.

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
1203010514_16v1.1 기본 매너 갖추기	1.1 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 글로벌 매너
	【기 술】 ○ 소통 능력 ○ 다양한 문화적 차이에 대한 인식 능력 ○ 음성 표현 기술
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 겸손한 마음가짐 ○ 친절한 태도
1203010514_16v1.2 항공서비스 매너 관리하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.
	【지 식】 ○ 객실 서비스 규정(안내) ○ 글로벌 매너의 이해
	【기 술】 ○ 세련된 용모 복장과 매너 연출 ○ 호감 주는 표정관리 및 음성 연출

능 력 단 위 요 소	수 행 준 거
	【태 도】 ○ 성실한 태도 ○ 철저한 자기관리

◎ 적용범위 및 작업상황

고려사항

- 이 능력단위는 서비스 마인드를 함양하고 이미지메이킹을 수행하는 업무에 적용한다.
- 고객만족을 위한 서비스마인드는 마인드, 소통, 다양한 문화의 이해를 포함한다.
- 이미지 메이킹은 용모복장 및 표정관리와 음성표현 그리고 기본매너를 포함한다.

자료 및 관련 서류

- 객실 서비스 규정
- 글로벌 매너

장비 및 도구

- 필기구

재료

- 메이크업 및 헤어 실습 도구 일체

◎ 평가지침

평가방법

- 평가자는 능력단위 항공서비스 매너의 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.
 - 단정한 용모와 복장 연출 여부
 - 기본매너 수행을 위한 정보 파악 여부

● 직업기초능력

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

● 개발 이력

구 분		내 용
직무명칭		항공객실서비스
능력단위 보완유형		신설
분류번호	기존	-
	신설	1203010514_16v1
개발연도	현재	2016
버전번호		v1
개발자	현재	한국여행업협회
향후 보완 연도(예정)		2018
능력단위 보완사유		항공서비스 매너 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
기내 안전관리	3	—	항공객실서비스(신설) 지필평가: 단답형 실무평가: 수행평가
승객 탑승 전 준비	3	—	
승객 탑승 및 이륙 전 서비스	3	—	
비행중 서비스	3	—	
착륙 전 서비스	3	—	
착륙 후 서비스	3	—	
승객 하기 후 관리	3	—	
응급환자 대처	3	—	
객실승무 관리	4	—	
기내음료 서비스	2	—	
항공서비스 업무 기본	2	—	
항공 기내방송 업무	3	—	
고객만족 서비스	3	—	
항공서비스 매너	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
기내 안전관리	3	현행 유지
승객 탑승 전 준비	3	현행 유지
승객 탑승 및 이륙 전 서비스	3	현행 유지
비행중 서비스	3	현행 유지
착륙 전 서비스	3	현행 유지
착륙 후 서비스	3	현행 유지
승객 하기 후 관리	3	현행 유지
응급환자 대처	3	현행 유지
객실승무 관리	4	현행 유지
기내음료 서비스	2	현행 유지
항공서비스 업무 기본	2	현행 유지
항공 기내방송 업무	3	현행 유지
고객만족 서비스	3	현행 유지
항공서비스 매너	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)두손인터내셔널	-	김용복
25	성위관광	-	김정아
26	세한여행사	-	류승현
27	(주)유에스여행	관리부	김웅작
28	유유케이투어	-	홍의영
29	제임스탑투어	수배	이윤신
30	(주)한비여행사	국제관광부	고광성

□ 여행상품상단

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

□ 국내여행안내

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

□ 항공객실서비스

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

□ 해외여행안내

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

2 검증 결과

□ 여행상품개발

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

□ 여행상품상담

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

□ 국내여행안내

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

□ 항공객실서비스

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

□ 해외여행안내

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

Ⅱ. 여행서비스 표준 개발 참여 전문가 명단

1 국가직무능력표준 참여전문가 현황

□ 여행상품개발

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드호텔	사장	장도현	
		로얄관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아송도브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택	
개발진	산업계	(주)내일투어	전무	김희순	
		(주)중국해화국제여행사	대표이사	이광호	
		(주)한진관광	부장	김영일	
		대흥여행사	대표이사	매복생	
		코리아드림투어(주)	감사	이 진	
		(주)몽치이벤트투어	대표이사	김영훈	
		(주)미션투어	대표이사	최명선	
	교육 훈련	한신대학교	교수	최정규	
		한남대학교	교수	원유석	
		인하공업전문대학	교수	고석면	
	자격	(주)두손인터내쇼날	대표이사	최진석	
개발용역 수행기관		한국여행업협회	국장	홍사운	
		한국여행업협회	실장	김병삼	
		한국여행업협회	사원	박성준	
		시애틀컨설팅 주식회사	대표	조세형	
		시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김태복	
		시애틀컨설팅 주식회사	수석컨설턴트	김민주	
		시애틀컨설팅 주식회사	책임컨설턴트	박진명	
		시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	김인수	
		시애틀컨설팅 주식회사	컨설턴트	최민용	

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

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

□ 여행상품상담

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

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

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

□ 국내여행안내

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

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

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

□ 항공객실서비스

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

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

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

□ 해외여행안내

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

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

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

2 활용패키지 개발 참여전문가 현황

□ 여행상품개발

구 분		소 속	직 위	성 명	연 락 처
WG심의위원		메이필드호텔	사장	장도현	
		로알관광호텔	총지배인	김동주	
		(주)DSC	대표	이명희	
		베니키아송도브릿지	총지배인	이현구	
		화방관광	이사	이형근	
		한림성심대	부총장	조영택	
		강릉폴리텍대학	교수	김선일	
		남서울대학교	교수	임상현	
		한국직업능력개발원	연구위원	김수원	
정부부처		문화체육관광부 관광산업과	사무관	이창택	
개발진	산업계	(주)내일투어	전무	김희순	
		(주)중국해화국제여행사	대표이사	이광호	
		(주)한진관광	부장	김영일	
		대흥여행사	대표이사	매복생	
		코리아드림투어(주)	감사	이 진	
		(주)몽치이벤트투어	대표이사	김영훈	
		(주)미션투어	대표이사	최명선	
	교육 훈련	한신대학교	교수	최정규	
		한남대학교	교수	원유석	
		인하공업전문대학	교수	고석면	
	자격	(주)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 : 항공객실서비스

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	최민용
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

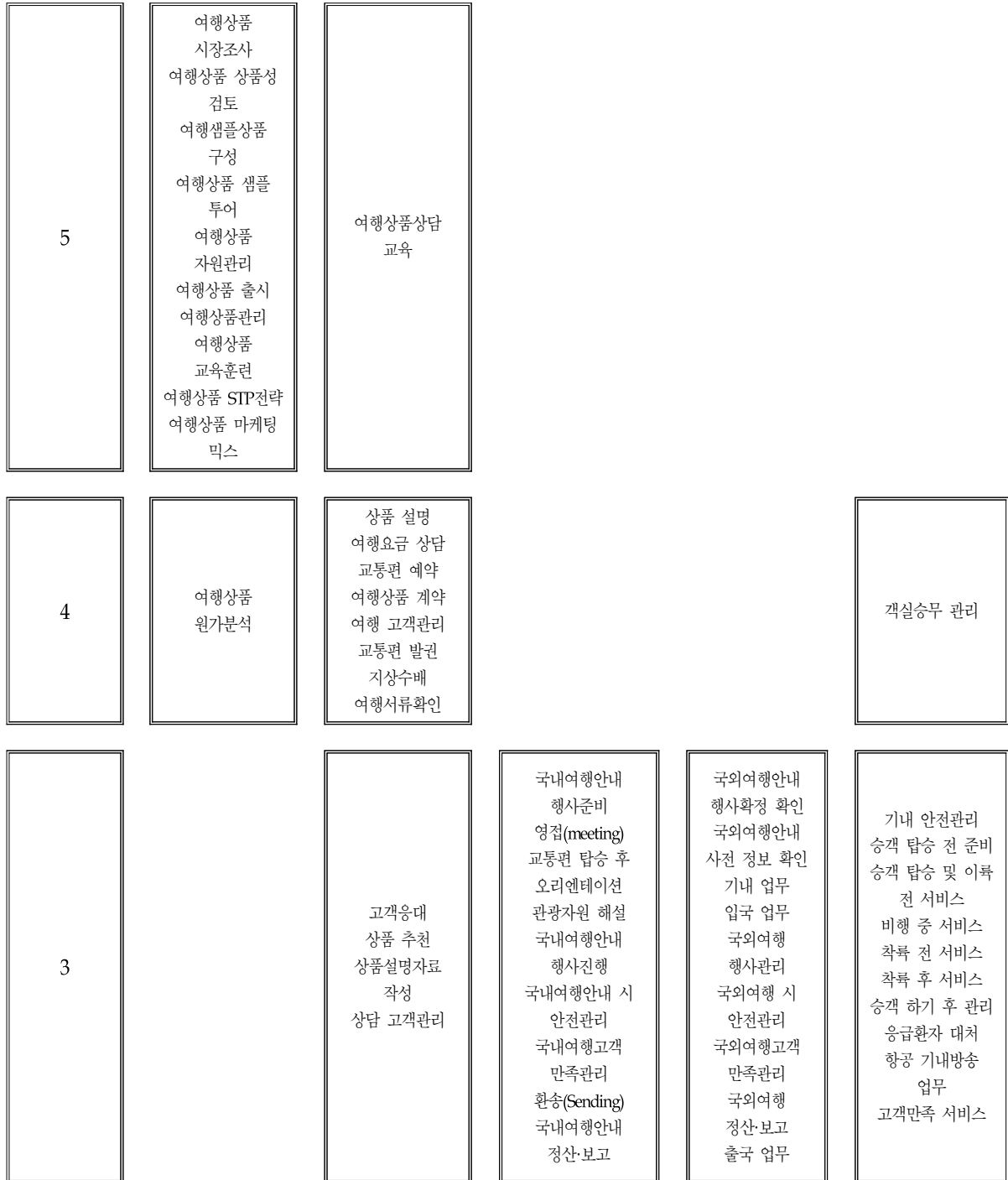
③ 활용방법

- 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

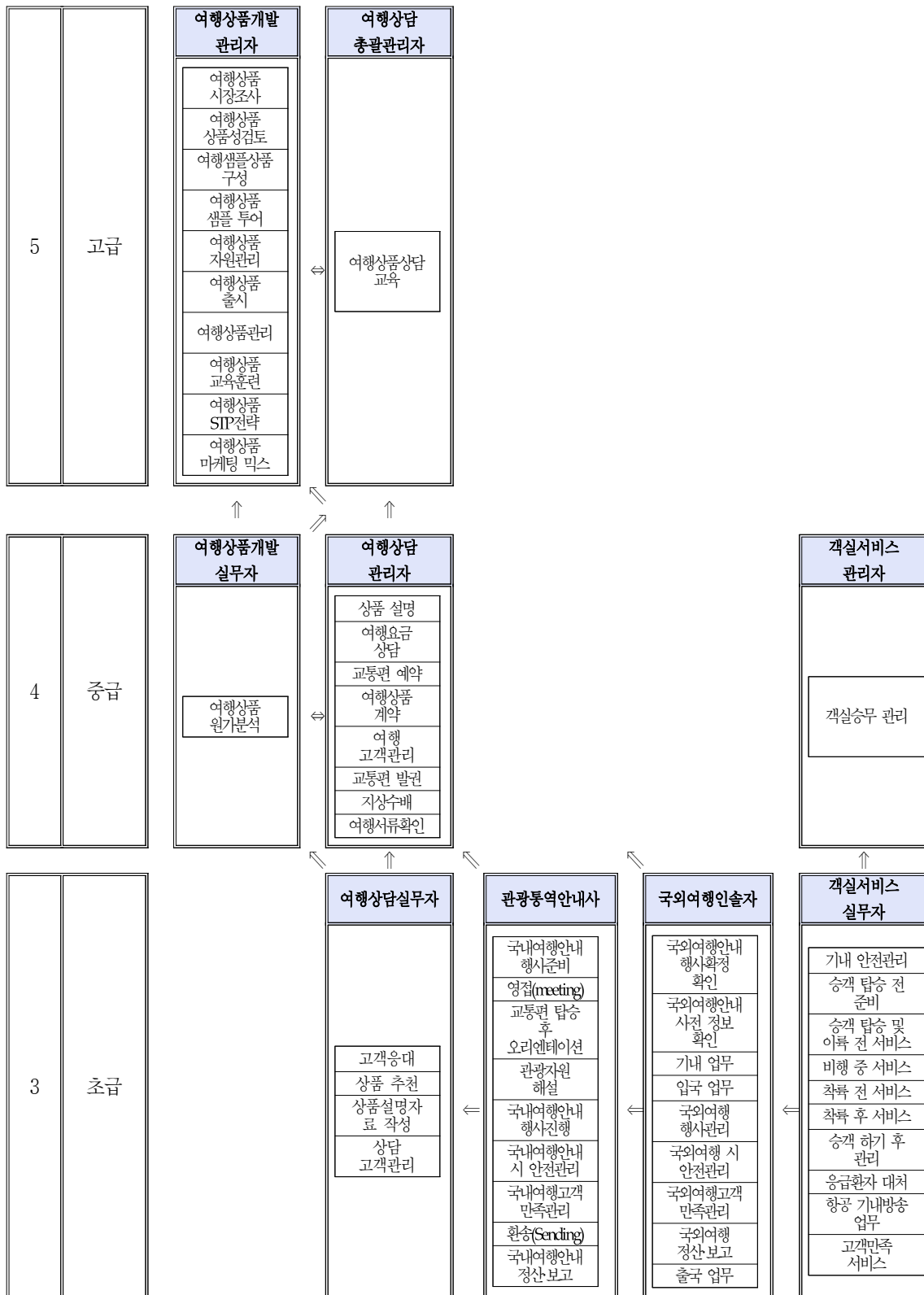


1-1. 능력단위 구조도



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

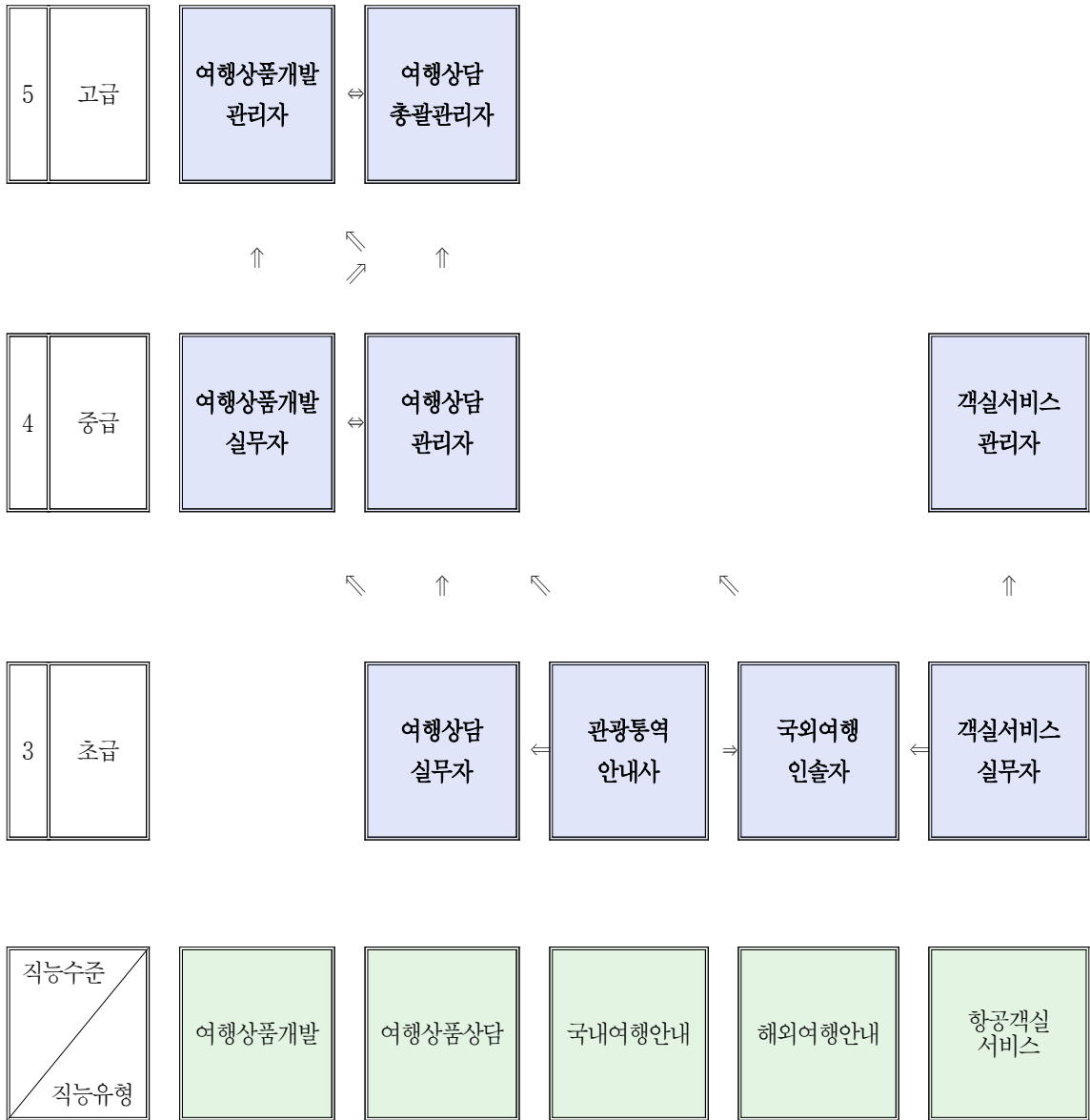
여행상품상담

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	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010501_15v2
		능 력 단 위	기내 안전관리
직무 목적	기내 안전관리를 위해 승객 탑승 전 안전·보안 점검, 이륙 전 안전·보안 관리, 비행 중 안전·보안 관리, 도착 전 안전·보안 관리, 도착 후 안전·보안 점검·관리, 비상사태 발생 시 대응, 안전안내 방송을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
승객 탑승 전 안전·보안 점검하기	· 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전장비 점검한다. · 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안장비 점검한다. · 항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속히 보고한다. · 항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고한다.
항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기	· 객실 안전 규정에 따라 승객에게 좌석 벨트 착용 안내를 정확하게 한다. · 객실 안전 규정에 따라 미착석 승객을 확인하고, 착석을 유도한다. · 객실 안전 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 잠금 상태를 확인하고, 조치한다. · 객실 안전 규정에 따라 설비 잠금 상태를 확인하고, 조치한다. · 객실 안전 규정에 따라 비상시 관련 정보를 제공한다. · 객실 안전 규정에 따라 해당 항공기 문 Slide 상태를 비상 상태(Automatic Position)로 변경한다. · 객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내한다. · 객실 안전 규정에 따라 창문덮개(Window Shade)를 원 위치하도록 안내한다. · 객실 안전 규정에 따라 좌석 등받이와 좌석 앞 선반(Tray Table)을 원 위치하도록 안내한다. · 객실 안전 규정에 따라 좌석 벨트 착용을 확인하고, 점검한다. · 객실 안전 규정에 따라 비상 시 탈출 요령에 대한 절차를 이미지 트레이닝(Image training)한다. · 객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고한다. · 객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고한다. · 객실 안전 규정에 따라 승객에게 전자기기 사용 금지 안내 방송을 하고, 조치한다.
비행 중 안전·보안 관리하기	· 객실 안전 규정에 따라 승객에게 상시 벨트 착용 여부를 확인하고, 안내한다. · 객실 안전 규정에 따라 승객의 기내 흡연 여부를 확인하고, 제지한다. · 객실 안전 규정에 따라 밀폐공간 내부 상태를 확인하여, 조치한다. · 객실 안전 규정에 따라 항공기 운항 중 행동이 의심스러운 승객의 동태 및 이상 물건에 대하여 신속히 보고한다. · 객실 안전 규정에 따라 난기류(Turbulence) 발생 시 승객에게 안내 방송을 하고, 필요 조치한다.
착륙 후 안전·보안 점검·관리	· 객실 안전 규정에 따라 이동 승객을 제지하고, 착석상태 유지를 안내한다. · 객실 안전 규정에 따라 승객의 유실물을 점검하고, 조치한다. · 객실 안전 규정에 따라 기내 설비 이상 유무를 점검하고, 보고한다.
비상사태 발생 시 대응하기	· 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 인지한다.

주요업무	책임 및 역할
	· 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 보고한다. · 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 조치한다.
상황별 안전안내 방송하기	· 상황별에 따라 안내방송을 선택한다. · 선택된 안내방송을 즉시 실시한다. · 상황변화에 따른 추가안내 방송을 한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 객실서비스)
	— —
자격증	—
지식·기술	· 항공 안전보안에 관한 법률 이해 · 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 · 안전·보안장비 장비 이해 · 항공기 객실 구조 이해 · 대 고객 서비스 지침 이해 · 안전·보안장비 위치 및 관리요령 · 한국어, 영어 및 목적지 국가언어(중국어, 일본어 등) 이해 · 상황판단 인지능력 · 기내 안전 규정집 활용 기술 · 객실 점검표 적용 기술 · 운항 승무원과의 원활한 소통 기술 · 안전·보안장비 점검 기술 · 기내 작업 인력에 대한 동향 파악 기술 · 객실 안전·보안 점검표 적용 기술 · 객실안전·보안 장비 사용기술 · 운항 승무원과의 원활한 소통 기술(CRM: Crew Resource Management) · 안전 장비 사용법 표현 기술 · 항공기 Slide Mode 변경 및 보고 기술 · 밀폐공간 내부 상태 점검기술 · 승객 유실물 존재 유무 점검기술 · 기내 설비 이상 유무 점검기술 · 지상 근무 직원과의 인계인수 및 원활한 소통 기술 · 방송장비 점검 및 활용기술 · 영어, 중국어, 일본어 등 외국어 구사력 · 표준어 구사 능력 · 음성 표현 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	· 약 7년

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010502_13v1
		능 력 단 위	승객 탑승 전 준비
직무 목적	승객 탑승 전 준비를 위해 기내서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 특별서비스 요청사항 점검을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
기내서비스용품 점검하기	• 운송 서비스 규정에 따라, 객실 서비스에 필요한 서비스용품 탑재 여부를 점검하고, 조치한다. • 운송 서비스 규정에 따라, 서비스 용품의 품질 상태 및 이상유무를 점검하여, 조치한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 서비스용품을 지정된 서비스 위치에 배열한다.
서비스 설비 및 기물 점검하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 서비스 설비 및 기물의 이상 여부를 점검하고, 조치한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 화장실 설비의 이상 유무를 점검하고, 조치한다. • 운송 서비스 규정에 따라, 항공기의 목적지 도착 시, 입국에 필요한 제반 입국 관련 서류의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항 시 판매할 면세품의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치한다.
특별 서비스 요청사항 점검하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 항공기의 특별 서비스 항목을 점검하고 조치한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 승객의 특별 서비스 용품이 탑재되어 있는지를 점검하고, 조치한다. • 고객 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 후, 해당 승객의 특별 서비스 요청 사항 외 추가 요청 사항이 없는지를 확인하고, 조치한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 객실서비스)
	— —
자 격 증	—
지식·기술	• 운송 서비스 규정 • 항공기 객실 구조 • 객실 서비스 규정 • 서비스용품에 대한 지식 • 서비스 설비 및 기물에 대한 지식 • 객실 서비스 지침 이해 • 항공기 객실 구조 이해

	• 항공 운송에 관한 일반적 실무 이해 • SSR(Special Service Request) 이해 • 특별 승객특성에 대한 지식 이해 • 특별 서비스 기물 및 용품 이해 • 특별 코드에 대한 지식 • 객실 승무원 규정집 활용 기술 • 객실 체크 리스트 적용 기술 • 지상 직원과의 소통 기술 • 식음료 보관 및 운반 기술 • 서비스 설비 및 기물 점검기술 • 기내 서비스 기물 운반 및 배치기술 • 특별 서비스 기물 운반 및 배치기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 7년

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010503_16v2
		능 력 단 위	승객 탑승 및 이륙 전 서비스
직무 목적	승객 탑승 및 이륙 전 서비스를 위한 탑승위치 대기, 탑승권 재확인, 좌석 안내, 수하물 정리 지원, 특수 고객 지원을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
탑승위치 대기하기	· 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 항공기 탑승 전, 각자에게 부여된 임무를 수행하기 위하여 해당 근무지역에서 탑승을 위해 대기한다. · 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취한다. · 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 한다. · 객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취한다.
탑승권 재확인하기	· 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 출발 일시를 확인한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 목적지를 파악한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석 등급을 구별한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석번호를 확인한다.
좌석 안내하기	· 객실 서비스 규정에 따라, 승객들에게 지정된 좌석번호를 재확인한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 배열을 파악하고, 승객에게 정확한 좌석으로 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 승객에게 좌석 설비 사용법을 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 상태를 파악하여, 조치한다.
수하물 정리 지원하기	· 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 주변의 공간을 파악하여, 승객에게 객실 선반의 위치를 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 안전하게 선반을 작동한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 특성별로 보관하도록 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 수하물을 안전하게 다룬다 · 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 보관 위치를 기억하여, 승객에게 다시 전달한다.
특수 고객 지원하기	· 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객 탑승 여부를 확인한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객의 특성에 따른 인사를 하고, 좌석 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에게 기내 설비 사용법을 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에 대한 여행 편의를 제공한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	· 객실 구조에 대한 이해 · 객실 서비스 규정 이해 · 객실 서비스 규정 활용 기술 · 객실승무원의 근무규정 이해 · 비상 응급조치 이해 · 비행 전 업무절차 이해 · 비행전 업무절차 규정 활용 기술 · 수하물 선반 사용 기술 · 수하물 선반 사용 특성 이해 · 승객 특성 이해 · 승객 특성에 따른 대화 기술 · 승객 특성에 따른 인사, 표정 기술 · 승객과의 의사소통 기술 · 승무원 근무절차 이해 · 오디오 비디오 작동 기술 · 의전 관련 기술 · 의전에 대한 지식 · 좌석 배열 이해 · 좌석 벨트 착용 기술 · 좌석 하단 사용 기술 · 좌석 하단 특성 이해 · 좌석의 사용법 · 좌석의 설비(이어폰잭, 독서등 등) 이해 · 좌석의 특성 이해 · 코트룸 사용 기술 · 코트룸 특성 이해 · 탑승객과의 원활한 소통 기술 · 탑승권 판독 능력 · 특수 고객 응대 기술 · 특수 승객의 특성 이해 · 항공 운송 관련 기본 지식(예약·발권, 운송, 운항, 정비, 기내식) · 휠체어 사용 기술	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	· 약 7년	

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010504_13v1
		능 력 단 위	비행 중 서비스
직무 목적	비행 중 서비스를 위해 기내음료제공, 기내식제공, 기내오락물제공, 면세품 판매, 객실 상태점검을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
기내음료 제공하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수한다.
기내식 제공하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Setting) 및 데우기(Heating) 등을 수행한다. • 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후, 서비스 및 회수한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 승객 선호를 확인하여, 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수한다.
기내 오락물 제공하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 조명 및 객실상태를 점검하고, 오락물을 제공한다.
면세품 판매하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고, 판매한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매 전·후 재고파악 및 인수인계를 위한 서류를 정리한다.
객실 상태 점검하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고, 조치한다. • 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히한다. • 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	· 칵테일 제조 및 서비스 이해 · 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 · 테이블 매너 이해 · 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) · 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해 · 고객 만족 서비스 이해 · 기내식 서비스를 위한 기물의 종류와 사용법 · 특별식 종류와 특성 이해 · 객실 오락설비(오디오, 비디오 등) 이해 · 객실 오락물에 관한 지식 · 국가별 면세 한도액 규정 이해 · 기내 면세품에 관한 정보 이해 · 객실 서비스 규정 이해 · 화장실 용품사용법 · 화장실 설비에 관한 지식 · 조리실(Galley) 내 기물 사용법 · 조리실(Galley) 내 용품에 관한 지식 · 칵테일 제조 능력 · 와인 서비스 능력 · 음료서비스 기물 사용 기술 (머들러, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등) · 세련된 서비스 매너 기술 · 코스별 서비스 기술 · 세팅(Setting) 기술 · 데우기(Heating) 기술 · 오락설비 사용 기술 · 조명기기 조절 기술 · 효율적인 판매를 위한 세팅 기술 · 신용카드 리더기 사용 기술 · 인수인계를 위한 행정 서류 정리 기술 · 조리실(Galley) 내 용품 정돈 기술 · 인수인계 용품의 확인과 정리 기술 · 객실 온도 및 조명 조절 기술	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	· 약 7년	

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010505_16v2
		능 력 단 위	착륙 전 서비스
직무 목적	착륙 전 서비스를 위해 입국서류 배포 및 작성 지원, 기내서비스용품 회수, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
입국 서류 배포 및 작성 지원하기	· 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치한다. · 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조한다.
기내 용품 회수하기	· 객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기내 용품의 수량을 파악한다. · 객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인하여, 상태별로 분리한다. · 객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내한다.
기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	· 객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세품 재고를 확인한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취한다. · 객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고를 확인한다. · 객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대팀에게 필요한 전달 사항을 기록한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	· 2년제 대학 졸업 (전공: 객실서비스)
	— —
자 격 증	—
지식·기술	· DB자료(서비스용품별) 이해 · 객실 서비스 규정 · 고객 특성 · 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 · 국가별 출입국 규정에 대한 지식 · 국가별 출입국 서류 작성기술 · 기내 용품에 대한 지식 · 기내서비스용품 목록 작성기술 · 기내용품 관리 기술 · 면세품에 대한 지식 · 문서작성 기술

	•서류 작성 기술 •외국어 능력 •의사소통기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 7년

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010506_16v2
		능 력 단 위	착륙 후 서비스
직무 목적	착륙 후 서비스를 위해 착륙 후부터 승객하기 전까지 승객 하기 지원, 특수 고객지원을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
승객 하기 지원하기	• 도착지 공항 규정에 따라 검역 또는 세관의 허가가 필요한지 확인한다. • 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 시, 감사하는 마음으로 하기 인사를 실시한다. • 객실 서비스 규정에 의해 승객의 짐 운반 등을 적극적으로 도움을 준다.
특수 고객 지원하기	• 객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련 서류(Ship pouch)를 인계하고, 중요 승객이나 특별 승객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 준다. • 객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기가 이루어질 수 있도록 안내한다. • 객실 서비스 규정에 따라 특수 고객을 위해, 적극적으로 게이트(Gate)까지 지원한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용
학습경험	• 2년제 대학 졸업
	(전공: 객실서비스) —
자 격 증	—
지식·기술	• 객실 서비스 규정 이해 • 고객 DB활용 기술 • 도착지 공항 입출국에 대한 지식 • 도착지 공항시설 이해 • 외국어 능력 • 의사소통 기술 • 인사 기술 • 특수 고객에 대한 이동수행 능력 • 특수고객별 특성 이해 • 휠체어 사용 방법 • 휠체어 사용기술
사전직무경험	—

직무숙련기간	• 약 7년
--------	--------

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010507_13v1
		능 력 단 위	승객 하기 후 관리
직무 목적	여행 승객 하기 후 관리를 위해 유실물 점검, 잔류 승객 점검, 기내설비 점검, 기내용품 인계·인수를 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
유실물 점검하기	· 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 후 유실물 점검을 최우선으로 하며, 상위 클래스일 경우 지상조업 개시 전에 철저히 점검을 실시한다. · 객실 서비스 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin)을 열어 육안으로 확인한다. · 객실 서비스 규정에 의해 코트 룸 및 승객 좌석 하단, 창 측, 승객 좌석 주머니(Seat Pocket) 등을 육안으로 점검한다. · 객실 서비스 규정에 의해 유실물 발견 시 상급자에게 보고하고 승무원은 최대한 빨리 승객에게 인계한다.
잔류 승객 점검하기	· 객실 서비스 규정에 따라 밀폐 공간(화장실 및 병커(Bunker)) 내 잔류 승객 여부를 점검한다. · 객실 서비스 규정에 따라 각각의 승무원은 담당 존별로 결과를 구두로 보고한다. · 객실 서비스 규정에 따라 잔류승객을 조치한다.
기내 설비 점검하기	· 객실 서비스 규정에 따라 객실 내 장착되어 있는 모든 서비스 설비나 장비를 점검한다. · 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비를 점검 후 이상 유무를 보고한다. · 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비에 이상이 있을 경우 정비사에게 구두 전달하고 객실설비장비수리 요청서에 기록한다.
기내 용품 인수·인계하기	· 객실 서비스 규정에 따라 기내에 탑재된 서비스용품 및 면세품을 컴파트먼트(Compartment)에 넣고 봉인(Sealing)한다. · 객실 서비스 규정에 따라 조리실(Galley) 담당자가 봉인(Sealing)한 후 인수인계서를 상호 점검한다. · 객실 서비스 규정에 따라 지상 종업원과 봉인 확인 및 점검(seal to seal) 방법으로 인계·인수한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	· 객실 서비스 규정 이해 · 도착지 공항의 유실물 처리 절차 이해 · 특수 고객 이해	

	• 잔류승객 처리에 대한 지식 • 공항 업무 이해 • 객실 서비스 설비 장비 이해 • 객실 서비스 설비장비 수리 요청서 이해 • 서비스용품과 기내판매품에 대한 지식 • 인수인계서에 대한 지식 • 유실물 취급 처리 기술 • 유실물 절차에 따른 안내 기술 • 외국어 능력 • 특이 승객 대처 능력 • 대화능력 • 상황판단 능력 • 객실 설비장비 사용에 대한 능력 • 합리적 계산 및 정보파악능력 • 객실 설비장비 수리 요청서 작성 기술 • 실링 기술 • 안내 기술 • 수리 기술 • 외국어 구사 능력
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 7년

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010508_13v1
		능 력 단 위	응급환자 대처
직무 목적	응급환자 대처를 위해 응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응, 응급환자 후속관리, 환자 대처 상황 기록을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2013. 12. 20	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
응급환자 발생상황 파악·보고하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 기내 환자 발생 여부를 파악한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유한다.
응급환자 초기 대응하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급 처치한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고, 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾는다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치한다.
응급환자 후속 관리하기	· 응급환자 대응매뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리한다. · 응급환자 발생에 따라 일반 탑승자의 쾌적한 여행이 방해되지 않도록 조치한다. · 착륙 후 응급환자 대응매뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치한다.
환자 대처 상황 기록하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 관련 후속 조치내용을 기록한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자의 공항 인계인수 내용을 기록한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치 내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자관리에 참고가 되도록 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	· 환자 증세에 대한 지식 · 응급환자 대응매뉴얼 이해 · 응급처치 이해 · 의료 장비 기본 지식 · 응급환자 응대에 대한 지식	

	• 응급환자 기본조치에 대한 지식 • 메디칼 레코드 이해 • 상황 보고 능력 • 응급처치 능력 • 고객 심리분석 능력 • 응급 환자 응대 능력 • 응급 환자 관리 능력 • 단계별 구별 기술 • 조치 요약 기술
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 7년

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010509_16v2
		능 력 단 위	객실승무 관리
직무 목적	객실승무 관리를 하기 위해 객실 승무원별 근무 배정, 운항·객실간 정보 공유, 불만 승객 관리, 출·도착 서류 작성·관리, 객실서비스 관리를 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
객실 승무원별 근무 배정하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 승무원에게 업무를 할당한다. · 효율적 서비스를 위해, 노선 특성에 따라 객실 승무원별 업무 배정을 조정한다. · 효율적 서비스를 위해, 객실 승무원의 역량을 고려하여 업무 배정을 조정한다.
운항·객실간 정보 공유하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 상황을 판단하여, 상급자에게 신속하게 보고한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 운항 정보를 공유한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유한다.
불만 승객 관리하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 후 불만에 대한 해결 방안을 모색한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해결 방안에 대한 구체적인 행동을 보여준다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인한다.
출·도착 서류 작성·관리하기	· 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 항공기 출발에 필요한 각종 서류를 수량, 종류 등을 점검한다. · 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 도착지 국가별 요구사항에 따라 입국에 필요한 서류를 요청한다. · 비행 중, 발생한 기내 안전 및 서비스 설비에 대한 특이사항을 기록한다. · 항공기 도착 전, 지상직원에게 인계해 줄 서류의 이상 유무를 점검한다. · 항공기 도착 시, 지상직원에게 객실 운항 관련 서류를 인계한다.
객실서비스 관리하기	· 승무원 근무 규정에 따라 스페셜 식사는 객실 사무장이 직접 제공하면서 오전달이나 누락이 발생하지 않도록 재확인한다. · 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 기내 질서 유지 및 쾌적한 휴식환경 조성을 위해 단체 승객에 의한 소란, 소음 등을 항시 점검한다. · 객실 서비스 규정에 의해 화장실 청결 상태를 확인하며 비행 중에 발생 할 수 있는 안전 과 환자 발생에 대한 안전사항을 점검한다. · 승무원 근무 규정에 따라 기내 소음에 대해 관리한다. · 조리실(Galley) 내에서 작업 시, 통로(Aisle)을 걸어 다닐 때, 승무원들 간의 대화, 콤파트먼트(compartment), 카트(Cart), 캐리어박스(carrier box) 등의 문을 열고 닫을 때, 객실 수화물 선반(Overhead Bin)의 손잡이 열고 닫을 때 등 승무원을 관리 감독할 수 있다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	· 근무 편성 매뉴얼 이해 · 노선 특성 이해 · 고객 특성 이해 · 노선별 서비스 절차 이해 · 승무원이 기내에서 수행해야할 업무에 대한 지식 · 업무 배정 지식 · 객실 서비스 규정 이해 · 객실 안전 규정 이해 · 객실 서비스 및 객실 안전 규정 이해 · 불만 대처 상황에 대한 지식 · 노선별 특성에 대한 이해 · 노선별 서비스 절차에 대한 이해 · 노선별 출입국 서류와 항공기 출도착 서류 이해 · 승무원 근무절차 이해 · 항공사 조직의 이해와 운영범위 이해 · 고객만족과 서비스 이해 · 승무원 역량 파악 기술 · 상황 판단 기술 · 의사소통기술 · 인터폰사용기술 · 소통능력 · 고객응대 기술 · 객실 서비스 규정집 활용 기술 · 서류 작성시 요약 기술 · 상황별 고객응대 기술 · 승객의 요구 파악 기술 · 기내 클레임 예방 및 대처 기술 · 객실 서비스에 대한 전문적인 수행 능력	
사전직무경험	· 객실서비스 실무자	
직무숙련기간	· 7년 이상	

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010510_16v1
		능 력 단 위	기내음료 서비스
직무 목적	기내음료 서비스를 위해 기내음료를 파악하고 제공할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책 임 및 역 할
기내음료 파악하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 파악한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 파악한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악한다.
기내음료 제공하기	• 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조한다. • 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 고등학교 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	• 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 • 와인 서비스 능력 • 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) • 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해 • 음료서비스 기물 사용 기술(머들리, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등) • 칵테일 제조 능력 • 칵테일 제조 및 서비스 이해 • 테이블 매너 이해	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	• 약 7년	

□ 직무 기본 정보

직무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010511_16v1
		능력단위	항공서비스 업무 기본
직무 목적	항공서비스 업무 기본을 위해 항공서비스 관련 서류를 확인하고 항공여객정보를 확인할 수 있다.		
개발 날짜	2016.06.30	개발기관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주요업무	책임 및 역할
항공서비스 관련 서류 확인하기	· 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포한다. · 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내한다. · 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치한다. · 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조한다.
항공여객정보 확인하기	· 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악한다. · 항공편 운임에 따라 예약등급을 파악한다. · 항공여객 조건에 따라 항공편을 파악한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용	
학습경험	· 고등학교 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자격증	—	
지식·기술	· 객실 서비스 규정 이해 · 고객 특성 · 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 · 국가별 출입국 규정에 대한 지식 · 국가별 출입국 서류 작성기술 · 문서작성 기술 · 외국어 능력 · 항공여객 운임 분석 능력 · 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력 · 항공예약용어 실무능력 · 항공편별 운임체계 · 항공편별 이동스케줄 · 항공편예약 등급	

사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 7년

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010512_16v1
		능 력 단 위	항공 기내방송 업무
직무 목적	항공 기내방송 업무를 위해 이륙 전부터 다양한 정상적 상황(이륙 전, 이륙 후, 착륙 후), 비정상적 상황(Irregular), 비상 상황(Emergency)을 안내할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
항공기내 방송 준비하기	- 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 항공기 코드를 파악한다. - 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 도시와 공항 명을 파악한다. - 그리니치 평균시(GMT)에 따라 도착지 시차를 계산한다.
정상적 상황 방송하기	- 객실 서비스 규정에 따라 정상적인 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악한다. - 객실 서비스 규정에 따라 방송에 적합한 표준어와 언어를 구사한다. - 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송을 한다. - 객실 서비스 규정에 따라 좌석벨트 상시착용 안내 및 목적지 접근안내 방송을 한다. - 객실 서비스 규정에 따라 도착안내 방송을 한다.
비정상 상황 방송하기	- 객실 서비스 규정에 따라 비정상적 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악한다. - 객실 서비스 규정에 따라 지연 및 대기 안내 방송을 한다. - 객실 서비스 규정에 따라 변경 및 교체, 고객 불편 안내 방송을 한다. - 객실 서비스 규정에 따라 Turbulence 방송을 한다.
비상 상황 방송하기	- 객실 서비스 규정에 따라 비상 상황 방송에 필요한 정보를 파악한다. - 객실 서비스 규정에 따라 기내난동 승객 발생 안내 방송을 한다. - 객실 서비스 규정에 따라 상황별 비상사태 안내 방송을 한다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	· 2년제 대학 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	· 객실 서비스 규정(안내) · 국가별 시차 계산 능력 · 국가별 코드 파악을 위한 영어 능력 · 기내 방송 규정(안내) · 기내 방송시스템 사용기술 및 안내방송 기술 · 영어, 일어, 중국어 구사 능력 · 운송 서비스 규정(안내)	

	• 운송 서비스 규정(안내)의 정보 파악 • 음성 표현 기술 • 표준어 구사 기술 • 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해
사전직무경험	—
직무숙련기간	• 약 7년

□ 직무 기본 정보

직무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010513_16v1
		능력단위	고객만족 서비스
직무 목적	고객만족 서비스를 위해 객실 승무원으로서 서비스마인드, 이미지메이킹, 불만고객응대를 원활히 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개발 기관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주요업무	책임 및 역할
서비스 마인드 함양하기	• 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양한다. • 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 한다. • 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악한다.
이미지 메이킹하기	• 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 한다. • 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리한다. • 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현한다. • 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킨다.
불만고객 대처하기	• 객실 서비스 규정에 따라 고객 행동유형을 파악한다. • 객실 서비스 규정에 따라 불만고객을 유형별로 대응한다. • 객실 서비스 규정에 따라 불만고객에 대한 대처결과를 보고한다.

□ 직무수행 요건

구분	상세내용
학습경험	• 2년제 대학 졸업 (전공: 객실서비스)
	— —
자격증	—
지식·기술	• 객실 서비스 규정(안내) • 고객 심리와 행동유형의 이해 • 글로벌 매너 • 다양한 문화적 차이에 대한 인식 능력 • 대인관계 기술 • 불만고객 유형의 파악과 응대 • 세련된 용모 복장과 매너 연출 • 소통 능력 • 음성 표현 기술 • 정확한 상황 판단력 • 호감 주는 표정관리 및 음성 연출
사전직무경험	—

직무숙련기간	• 약 7년
--------	--------

□ 직무 기본 정보

직 무	항공객실서비스	능력단위분류번호	1203010514_16v1
		능 력 단 위	항공서비스 매너
직무 목적	항공서비스 매너를 위해 서비스 마인드를 함양하고 이미지메이킹을 수행할 수 있다.		
개발 날짜	2016. 06. 30	개 발 기 관	한국여행업협회

□ 직무 책임 및 역할

주 요 업 무	책임 및 역할
기본 매너 갖추기	• 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양한다. • 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 한다. • 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악한다.
항공서비스 매너 관리하기	• 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 한다. • 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리한다. • 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현한다. • 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킨다.

□ 직무수행 요건

구 분	상 세 내 용	
학습경험	• 고등학교 졸업	(전공: 객실서비스)
	—	—
자 격 증	—	
지식·기술	• 객실 서비스 규정(안내) • 글로벌 매너 • 다양한 문화적 차이에 대한 인식 능력 • 세련된 용모 복장과 매너 연출 • 소통 능력 • 음성 표현 기술 • 호감 주는 표정관리 및 음성 연출	
사전직무경험	—	
직무숙련기간	• 약 7년	

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	객실서비스 실무자
--	-----------

이 름 :

직 위 :

성 별 :

특이사항 :

[직업기초능력]

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

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

[직무수행능력]

평 가 영 역		평 가 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
기내 안전관 리	승객 탑승 전	항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안 장비 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	안전·보안 점검하기	항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전 장비 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기	객실 안전 규정에 따라 비상시 관련 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 해당 항공기 문 Slide 상태를 비상 상태(Automatic Position)로 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 창문덮개(Window Shade)를 원 위치하도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 좌석 등받이와 좌석 앞 선반(Tray Table)을 원 위치하도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 좌석 벨트 착용을 확인하고, 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 설비 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 미착석 승객을 확인하고, 착석을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 승객에게 좌석 벨트 착용 안내를 정확하게 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 비상시 탈출 요령에 대한 절차를 이미지 트레이닝(Image training)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 승객에게 전자기기 사용 금지 안내 방송을 하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	비행 중 안전·보안 관리하기	객실 안전 규정에 따라 승객에게 상시 벨트 착용 여부를 확인하고, 안내를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 승객의 기내 흡연 여부를 확인하고, 제지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 밀폐공간 내부 상태를 확인하여, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 항공기 운항 중 행동이 의심스러운 승객의 동태 및 이상 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	착륙 후 안전·보안 점검·관리	객실 안전 규정에 따라 난기류(Turbulence) 발생 시 승객에게 안내 방송을 하고, 필요 조치를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 이동 승객을 제지하고, 착석상태 유지를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 기내 설비 이상 유무를 점검하고, 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	비상상태 발생 시 대응하기	객실 안전 규정에 따라 승객의 유실물을 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 비상상태를 인지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 비상상태를 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 안전 규정에 따라 비상상태를 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	상황별 안전 안내 방송하 기	상황별에 따라 안내방송을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		선택된 안내방송을 즉시 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		상황변화에 따른 추가안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
승객 탑승 전 준비	기내서비스용품 점검하기	운송 서비스 규정에 따라, 서비스 용품의 품질 상태 및 이상 유무를 점검하여, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		운송 서비스 규정에 따라, 객실 서비스에 필요한 서비스용품 탑재 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 서비스용품을 지정된 서비스 위치에 배열할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	서비스 설비 및 기물 점검하기	객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 서비스 설비 및 기물의 이상 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항 시 판매할 면세품의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		운송 서비스 규정에 따라, 항공기의 목적지 도착 시, 입국에 필요한 제반 입국 관련 서류의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	특별 서비스 요청사항 점검하기	객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 화장실 설비의 이상 유무를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 항공기의 특별 서비스 항목을 점검하고 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 승객의 특별 서비스 용품이 탑재되어 있는지를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 후, 해당 승객의 특별 서비스 요청 사항 외 추가 요청 사항이 없는지를 확인하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
승객 탑승 및 이륙 전 서비스	탑승위치 대기하기	객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객의 항공기 탑승 전, 각자에게 부여된 임무를 수행하기 위하여 해당 근무지역에서 탑승을 위해 대기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	탑승권 재확인하기	객실 서비스 규정에 따라, 승객의 출발 일시를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객의 목적지를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석 등급을 구별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석번호를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	좌석 안내하기	객실 서비스 규정에 따라, 좌석 배열을 파악하고, 승객에게 정확한 좌석으로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객들에게 지정된 좌석번호를 재 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객에게 좌석 설비 사용법을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 좌석 상태를 파악하여, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	수하물 정리 지원하기	객실 서비스 규정에 따라, 좌석 주변의 공간을 파악하여, 승객에게 객실 선반의 위치를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 안전하게 선반을 작동할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 특성별로 보관하도록 안	①	②	③	④	⑤

		내할 수 있다.					
		객실 서비스 규정에 따라, 수하물을 안전하게 다룰 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 보관 위치를 기억하여, 승객에게 다시 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	특수 고객 지원하기	객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객 탑승 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에 대한 여행 편의를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에게 기내 설비 사용법을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객의 특성에 따른 인사를 하고, 좌석 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
비행 중 서비스	기내음료 제공하기	객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	기내식 제공하기	객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Setting) 및 데우기(Heating) 등을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후, 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 승객 선호를 확인하여, 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	기내 오락물 제공하기	객실 서비스 규정에 따라, 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 조명 및 객실상태를 점검하고, 오락물을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	면세품 판매하기	객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고, 판매할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매 전·후 재고파악 및 인수인계를 위한 서류를 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	객실 상태 점검하기	객실 서비스 규정에 따라, 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고, 조치를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
착륙 전 서비스	입국 서류 배포 및 작성 지원하기	객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

	기내 용품 회수하기	객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인 하여, 상태별로 분리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기 내 용품의 수량을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고 를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세 품 재고를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대 팀에게 필요한 전달 사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
착륙 후 서비스	승객 하기 지원하기	도착지 공항 규정에 따라 검역 또는 세관의 허가가 필요한지 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 시, 감사하는 마음으로 하기 인사를 실시 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해 승객의 짐 운반 등을 적극적으로 도움을 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	특수 고객 지원하기	객실 서비스 규정에 따라 특수 고객을 위해, 적극적으로 게 이트(Gate)까지 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UMI(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기 가 이루어질 수 있도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련 서류(Ship pouch)를 인계하고, 중요 승객이나 특별 승 객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
승객 하기 후 관리	유실물 점검하기	객실 서비스 규정에 의해 코트 룸 및 승객 좌석 하단, 창 측, 승객 좌석 주머니(Seat Pocket) 등을 육안으로 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 을 열어 육안으로 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 후 유실물 점검을 최우 선으로 하며, 상위 클래스일 경우 지상조업 개시 전에 철저 히 점검을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해 유실물 발견 시 상급자에게 보고하 고 승무원은 최대한 빨리 승객에게 인계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	잔류 승객 점검하기	객실 서비스 규정에 따라 밀폐 공간(화장실 및 병커 (Bunker)) 내 잔류 승객 여부를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 각각의 승무원은 담당 존별로 결과 를 구두로 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 잔류승객을 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	기내 설비 점검하기	객실 서비스 규정에 따라 객실 내 장착되어 있는 모든 서비 스 설비나 장비를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비를 점검 후 이상 유무를 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비에 이상이 있을 경우 정비사에게 구두 전달하고 객실설비장비수리 요청서에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	기내 용품	객실 서비스 규정에 따라 기내에 탑재된 서비스용품 및 면세	①	②	③	④	⑤

	인수·인계하기	품을 컴파트먼트(Compartment)에 넣고 봉인(Sealing)할 수 있다.					
		객실 서비스 규정에 따라 조리실(Galley) 담당자가 봉인(Sealing)한 후 인수인계서를 상호 점검할 수 있다	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 지상 종업원과 봉인 확인 및 점검(seal to seal) 방법으로 인계·인수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
응급환자 대처	응급환자 발생상황 파악·보고하기	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 기내 환자 발생 여부를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하도록 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	응급환자 초기 대응하기	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급 처치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고, 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	응급환자 후속 관리하기	응급환자 대응매뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		착륙 후 응급환자 대응매뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		응급환자 발생에 따라 일반 탑승자의 쾌적한 여행이 방해되지 않도록 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	환자 대처 상황 기록하기	객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자의 공항 인계인수 내용을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 관련 후속 조치내용을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치 내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자관리에 참고가 되도록 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내음료 서비스	기내음료 파악하기	객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	기내음료 제공하기	객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
항공서비스 업무 기본	항공서비스 관련 서류 확인하기	객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작	①	②	③	④	⑤

	항공여객정보 확인하기	성 여부를 점검하고 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
항공 기내방 송 업무	항공기내 방송 준비하기	항공편 운임에 따라 예약등급을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공여객 조건에 따라 항공편을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 항공기 코드를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	정상적 상황 방송하기	운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 도시와 공항명을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		그리니치 평균시(GMT)에 따라 도착지 시차를 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 정상적인 상황 방송에 필요한 기본 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 방송에 적합한 표준어와 언어를 구사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	비정상 상황 방송하기	객실 서비스 규정에 따라 좌석벨트 상시착용 안내 및 목적지 접근안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 도착안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 비정상적 상황 방송에 필요한 기본 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 지연 및 대기 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
고객만족 서비스	서비스 마인드 함양하기	객실 서비스 규정에 따라 변경 및 교체, 고객 불편 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 Turbulence 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 비상 상황 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	이미지 메이킹하기	객실 서비스 규정에 따라 기내난동 승객 발생 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 상황별 비상사태 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	불만고객 대처하기	객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 고객 행동유형을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 불만고객을 유형별로 대응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 불만고객에 대한 대처결과를 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

항공서비스 매너	기본 매너 갖추기	객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	항공서비스 매너 관리하기	객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[평가결과]

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

목적 : ☐ 채용 ☐ 배치 ☐ 승진	객실서비스 관리자
--	-----------

이 름 :
 직 위 :
 성 별 :
 특이사항 :

[직업기초능력]

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

자원관리능력	업무수행에 필요한 시간자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 시간자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 자본자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 자본자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 재료 및 시설자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용 가능한 재료 및 시설자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무수행에 필요한 인적자원이 얼마나 필요한지를 확인하고, 이용가능한 인적자원을 최대한 수집하여 실제 업무에 어떻게 활용할 것인지를 계획하고, 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
대인관계능력	다양한 배경을 가진 사람들과 함께 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람을 이끌 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 관련된 사람들 사이에 갈등이 발생하였을 경우 이를 원만히 조절할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무를 수행함에 있어 다른 사람과 협상할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정보능력	고객의 요구를 만족시키는 자세로 업무를 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무와 관련된 정보를 수집, 분석, 조직, 관리, 활용하는데 있어 컴퓨터를 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기술능력	업무와 관련된 정보를 수집하고, 이를 분석하여 의미 있는 정보를 찾아내며, 의미 있는 정보를 업무수행에 적절하도록 조직하고, 조직된 정보를 관리하며, 업무 수행에 이러한 정보를 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행에 필요한 기술적 원리를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	도구, 장치를 포함하여 업무 수행에 필요한 기술을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
조직이해능력	업무 수행에 필요한 기술을 업무 수행에 실제로 적용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	주어진 업무에 관한 국제적인 추세를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	업무 수행과 관련하여 조직의 체제를 올바르게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	사업이나 조직의 경영에 대해 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
직업윤리	조직의 업무를 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	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
객실승무 관리	객실 승무원별	효율적 서비스를 위해, 객실 승무원의 역량을 고려하여 업무 배정을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	근무 배정하기	효율적 서비스를 위해, 노선 특성에 따라 객실 승무원별 업무 배정을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 승무원에게 업무를 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
운항·객실간 정보 공유하기		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 상황을 판단하여, 상급자에게 신속하게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 운항 정보를 공유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
불만 승객 관리하기		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해결 방안에 대한 구체적인 행동을 보여줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 후 불만에 대한 해결 방안을 모색 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출·도착 서류 작성·관리하기		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 항공기 출발에 필요한 각종 서류를 수량, 종류 등을 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 도착지 국가별 요구 사항에 따라 입국에 필요한 서류를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		비행 중, 발생한 기내 안전 및 서비스 설비에 대한 특이사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공기 도착 전, 지상직원에게 인계해 줄 서류의 이상 유무를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		항공기 도착 시, 지상직원에게 객실 운항 관련 서류를 인계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
객실서비스 관리하기		승무원 근무 규정에 따라 스페셜 식사는 객실 사무장이 직접 제공하면서 오전달이나 누락이 발생하지 않도록 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 따라 비행 중 기내 질서 유지 및 쾌적한 휴식환경 조성을 위해 단체승객에 의한 소란, 소음 등을 항상 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		객실 서비스 규정에 의해 화장실 청결 상태를 확인하며 비행 중에 발생 할 수 있는 안전과 환자 발생에 대한 안전사항을 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		승무원 근무 규정에 따라 기내 소음에 대한 관리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
		조리실(Galley) 내에서 작업 시, 통로(Aisle)을 걸어 다닐 때, 승무원들 간의 대화, 컴파트먼트(compartment), 카트(Cart), 캐리어박스(carrier box) 등의 문을 열고 닫을 때, 객실 수화물 선반(Overhead Bin)의 손잡이 열고 닫을 때 등 승무원을 관리 감독할 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
승객 탑승 전 안전·보안 점검하기	1. 나는 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전장비 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안장비 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기	1. 나는 객실 안전 규정에 따라 승객에게 좌석 벨트 착용 안내를 정확하게 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 안전 규정에 따라 미착석 승객을 확인하고, 착석을 유도할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 안전 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 안전 규정에 따라 설비 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 객실 안전 규정에 따라 비상시 관련 정보를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6. 나는 객실 안전 규정에 따라 해당 항공기 문 Slide 상태를 비상 상태(Automatic Position)로 변경할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7. 나는 객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	8. 나는 객실 안전 규정에 따라 창문덮개(Window Shade)를 원 위치하도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	9. 나는 객실 안전 규정에 따라 좌석 등받이와 좌석 앞 선반(Tray Table)을 원 위치하도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	10. 나는 객실 안전 규정에 따라 좌석 벨트 착용을 확인하고, 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	11. 나는 객실 안전 규정에 따라 비상 시 탈출 요령에 대한 절차를 이미지 트레이닝(Image training)을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	12. 나는 객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	13. 나는 객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	14. 나는 객실 안전 규정에 따라 승객에게 전자기기 사용 금지 안내 방송을 하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

비행 중 안전·보안 관리하기	1. 나는 객실 안전 규정에 따라 승객에게 상시 벨트 착용 여부를 확인하고, 안내를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 안전 규정에 따라 승객의 기내 흡연 여부를 확인하고, 제지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 안전 규정에 따라 밀폐공간 내부 상태를 확인하여, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 안전 규정에 따라 항공기 운항 중 행동이 의심스러운 승객의 동태 및 이상 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 객실 안전 규정에 따라 난기류(Turbulence) 발생 시 승객에게 안내 방송을 하고, 필요 조치를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
착륙 후 안전·보안 점검·관리	1. 나는 객실 안전 규정에 따라 이동 승객을 제지하고, 착석상태 유지를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 안전 규정에 따라 승객의 유실물을 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 안전 규정에 따라 기내 설비 이상 유무를 점검하고, 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
비상사태 발생 시 대응하기	1. 나는 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 인지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
상황별 안전안내 방송하기	1. 나는 상황별에 따라 안내방송을 선택할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 선택된 안내방송을 즉시 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 상황변화에 따른 추가안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
승객 탑승 전 안전·보안 점검하기	4		
항공기 이·착륙전 안전·보안 관리하기	14		
비행 중 안전·보안 관리하기	5		
착륙 후 안전·보안 점검·관리	3		
비상사태 발생 시 대응하기	3		
상황별 안전안내 방송하기	3		
합계	32		

☞ 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
기내서비스용품 점검하기	1. 나는 운송 서비스 규정에 따라, 객실 서비스에 필요한 서비스용품 탑재 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 운송 서비스 규정에 따라, 서비스 용품의 품질 상태 및 이상유무를 점검하여, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 서비스용품을 지정된 서비스 위치에 배열할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
서비스 설비 및 기물 점검하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 서비스 설비 및 기물의 이상 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 화장실 설비의 이상 유무를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 운송 서비스 규정에 따라, 항공기의 목적지 도착 시, 입국에 필요한 제반 입국 관련 서류의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항 시 판매할 면세품의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
특별 서비스 요청사항 점검하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 항공기의 특별 서비스 항목을 점검하고 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 승객의 특별 서비스 용품이 탑재되어 있는지를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 고객 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 후, 해당 승객의 특별 서비스 요청 사항 외 추가 요청 사항이 없는지를 확인하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
기내서비스용품 점검하기	3		
서비스 설비 및 기물 점검하기	4		
특별 서비스 요청사항 점검하기	3		
합계	10		

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

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
탑승위치 대기하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 항공기 탑승 전, 각자에게 부여된 임무를 수행하기 위하여 해당 근무지역에서 탑승을 위해 대기할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
탑승권 재확인하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 출발 일시를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 목적지를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석 등급을 구별할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석번호를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
좌석 안내하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객들에게 지정된 좌석번호를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 배열을 파악하고, 승객에게 정확한 좌석으로 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객에게 좌석 설비 사용법을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 상태를 파악하여, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
수하물 정리 지원하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 주변의 공간을 파악하여, 승객에게 객실 선반의 위치를 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 안전하게 선반을 작동할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 특성별로 보관하도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 수하물을 안전하게 다룰 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 보관 위치를 기억하여, 승객에게 다시 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
특수 고객 지원하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객 탑승 여부를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객의 특성에 따른 인사를 하고, 좌석 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에게 기내 설비 사용법을 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에 대한 여행 편의를 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
탐승위치 대기하기	4		
탐승권 재확인하기	4		
좌석 안내하기	4		
수하물 정리 지원하기	5		
특수 고객 지원하기	4		
합계	21		

☞ 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
기내음료 제공하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내식 제공하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Settling) 및 데우기(Heating) 등을 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후, 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 승객 선호를 확인하여, 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내 오락물 제공하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 조명 및 객실상태를 점검하고, 오락물을 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
면세품 판매하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고, 판매할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매 전·후 재고과락 및 인수인계를 위한 서류를 정리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
객실 상태 점검하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고, 조치를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
기내음료 제공하기	3		

기내식 제공하기	3		
기내 오락물 제공하기	3		
면세품 판매하기	3		
객실 상태 점검하기	3		
합계	15		

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

1203010505_16v2

착륙 전 서비스

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
입국 서류 배포 및 작성 지원하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내 용품 회수하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기내 용품의 수량을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인하여, 상태별로 분리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세품 재고를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고를 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대팀에게 필요한 전달 사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
입국 서류 배포 및 작성 지원하기	4		
기내 용품 회수하기	3		
기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	4		
합계	11		

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

1203010506_16v2

착륙 후 서비스

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
승객 하기 지원하기	1. 나는 도착지 공항 규정에 따라 검역 또는 세관의 허가가 필요한지 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 시, 감사하는 마음으로 하기 인사를 실시 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 의해 승객의 짐 운반 등을 적극적으로 도움을 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
특수 고객 지원하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련 서류(Ship pouch)를 인계하고, 중요 승객이나 특별 승객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기가 이루어질 수 있도록 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 특수 고객을 위해, 적극적으로 게이트(Gate)까지 지원할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
승객 하기 지원하기	3		
특수 고객 지원하기	3		
합계	6		

☞ 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
유실물 점검하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 후 유실물 점검을 최우선으로 하며, 상위 클래스일 경우 지상조업 개시 전에 철저히 점검을 실시할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin)을 열어 육안으로 확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 의해 코트 룸 및 승객 좌석 하단, 창 측, 승객 좌석 주머니(Seat Pocket) 등을 육안으로 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 의해 유실물 발견 시 상급자에게 보고하고 승무원은 최대한 빨리 승객에게 인계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
잔류 승객 점검하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 밀폐 공간(화장실 및 벙커(Bunker)) 내 잔류 승객 여부를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 각각의 승무원은 담당 존별로 결과를 구두로 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 잔류승객을 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내 설비 점검하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 객실 내 장착되어 있는 모든 서비스 설비나 장비를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비를 점검 후 이상 유무를 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비에 이상이 있을 경우 정비사에게 구두 전달하고 객실설비장비수리 요청서에 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내 용품 인수·인계하 기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 기내에 탑재된 서비스용품 및 면세품을 컴파트먼트(Compartment)에 넣고 봉인(Sealing)할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 조리실(Galley) 담당자가 봉인(Sealing)한 후 인수인계서를 상호 점검할 수 있다	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 지상 종업원과 봉인 확인 및 점검(seal to seal) 방법으로 인계·인수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
유실물 점검하기	4		
잔류 승객 점검하기	3		
기내 설비 점검하기	3		
기내 용품 인수·인계하기	3		

합계	13		
----	----	--	--

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

1203010508_13v1

응급환자 대처

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
응급환자 발생상황 파악·보고하 기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 기내 환자 발생 여부를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하도록 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
응급환자 초기 대응하기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급 처치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고, 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
응급환자 후속 관리하기	1. 나는 응급환자 대응매뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 응급환자 발생에 따라 일반 탑승자의 쾌적한 여행이 방해되지 않도록 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 착륙 후 응급환자 대응매뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
환자 대처 상황 기록하기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 관련 후속 조치내용을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자의 공항 인계인수 내용을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치 내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자관리에 참고가 되도록 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
응급환자 발생상황 파악·보고하기	3		
응급환자 초기 대응하기	3		
응급환자 후속 관리하기	3		
환자 대처 상황 기록하기	4		
합계	13		

☞ 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
객실 승무원별 근무 배정하기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 승무원에게 업무를 할당할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 효율적 서비스를 위해, 노선 특성에 따라 객실 승무원별 업무 배정을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 효율적 서비스를 위해, 객실 승무원의 역량을 고려하여 업무 배정을 조정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
운항·객실간 정보 공유하기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 상황을 판단하여, 상급자에게 신속하게 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 운항 정보를 공유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
불만 승객 관리하기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 후 불만에 대한 해결 방안을 모색 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해결 방안에 대한 구체적인 행동을 보여줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
출·도착 서류 작성·관리하 기	1. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 항공기 출발에 필요한 각종 서류를 수량, 종류 등을 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 도착지 국가별 요구사항에 따라 입국에 필요한 서류를 요청할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 비행 중, 발생한 기내 안전 및 서비스 설비에 대한 특이사항을 기록할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 항공기 도착 전, 지상직원에게 인계해 줄 서류의 이상 유무를 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 항공기 도착 시, 지상직원에게 객실 운항 관련 서류를 인계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

객실서비스 관리하기	1. 나는 승무원 근무 규정에 따라 스페셜 식사는 객실 사무장이 직접 제 공하면서 오전달이나 누락이 발생하지 않도록 재확인할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 기내 질서 유지 및 쾌적한 휴 식환경 조성을 위해 단체승객에 의한 소란, 소음 등을 항시 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 의해 화장실 청결 상태를 확인하며 비행 중 에 발생 할 수 있는 안전과 환자 발생에 대한 안전사항을 점검할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 승무원 근무 규정에 따라 기내 소음에 대한 관리를 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 조리실(Galley) 내에서 작업 시, 통로(Aisle)을 걸어 다닐 때, 승무원들 간의 대화, 컴파트먼트(compartment), 카트(Cart), 캐리어박 스(carrier box) 등의 문을 열고 닫을 때, 객실 수화물 선반(Overhead Bin)의 손잡이 열고 닫을 때 등 승무원을 관리 감독할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
객실 승무원별 근무 배정하기	3		
운항·객실간 정보 공유하기	3		
불만 승객 관리하기	4		
출·도착 서류 작성·관리하기	5		
객실서비스 관리하기	5		
합계	20		

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

1203010510_16v1

기내음료 서비스

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
기내음료 파악하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
기내음료 제공하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
기내음료 파악하기	3		
기내음료 제공하기	3		
합계	6		

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

1203010511_16v1

항공서비스 업무 기본

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
항공서비스 관련 서류 확인하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
항공여객정보 확인하기	1. 나는 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 항공편 운임에 따라 예약등급을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 항공여객 조건에 따라 항공편을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
항공서비스 관련 서류 확인하기	4		
항공여객정보 확인하기	3		
합계	7		

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

1203010512_16v1

항공 기내방송 업무

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
항공기내 방송 준비하기	1. 나는 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 항공기 코드를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 도시와 공항 명을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 그리니치 평균시(GMT)에 따라 도착지 시차를 계산할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
정상적 상황 방송하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 정상적인 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 방송에 적합한 표준어와 언어를 구사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라 좌석벨트 상시착용 안내 및 목적지 접근안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5. 나는 객실 서비스 규정에 따라 도착안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
비정상 상황 방송하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 비정상적 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 지연 및 대기 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 변경 및 교체, 고객 불편 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라 Turbulence 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
비상 상황 방송하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 비상 상황 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 기내난동 승객 발생 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 상황별 비상사태 안내 방송을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
항공기내 방송 준비하기	3		
정상적 상황 방송하기	5		
비정상 상황 방송하기	4		
비상 상황 방송하기	3		
합계	15		

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

1203010513_16v1

고객만족 서비스

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
서비스 마인드 함양하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
이미지 메이킹하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	①	②	③	④	⑤
불만고객 대처하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객 행동유형을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 불만고객을 유형별로 대응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 불만고객에 대한 대처결과를 보고할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
서비스 마인드 함양하기	3		
이미지 메이킹하기	4		
불만고객 대처하기	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.

1203010514_16v1

항공서비스 매너

진단영역	진 단 문 항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
기본 매너 갖추기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
항공서비스 매너 관리하기	1. 나는 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	2. 나는 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	3. 나는 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4. 나는 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[진단결과]

진단영역	문항 수	점수	점수 ÷ 문항 수
기본 매너 갖추기	3		
항공서비스 매너 관리하기	4		
합계	7		

☞ 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 : 항공객실서비스
2. 직종 정의 : 항공 객실서비스란 객실 안전관리, 승객 탑승 전 준비, 승객 탑승 서비스, 이륙 전 서비스, 비행 중 서비스, 착륙 전 서비스, 착륙 후 서비스, 승객 하기 후 관리, 응급환자 대처, 객실승무 관리 하는 업무에 종사
3. 훈련이수체계(수준별 이수 과정/과목)

5수준	고급	여행상품 시장조사	여행상품상담 교육					
		여행상품성 검토						
		여행상품구성 검토						
		여행상품구성 구성						
		여행상품 샘플투어						
		여행상품 자원관리						
		여행상품 출시						
		여행상품 관리						
		여행상품 교육훈련						
		여행상품 STP전략						
		여행상품						
		마케팅믹스						
4수준	중급	여행상품 원가분석	상품 설명	객실승무 관리				
		여행요금 상담						
			교통편 예약					
		여행상품 계약						
			여행고객 관리					
		교통편 발권						
			지상수배					
		여행서류확인						
			고객응대					
		상품 추천						
			상품설명자료 작성					
		상담고객 관리						
3수준	초급		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						
			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 사전정보확인					
		출국 업무						
			기내 업무					
		입국 업무						
			국외여행 행사관리					
		국외여행시 안전관리						
			국외여행고객 만족관리					
		국외여행 정산·보고						
2수준		여행상품 시장조사 지원	여행상품상담 교육 지원	기내음료 서비스				
		여행상품 원가조사						
		여행상품 교육훈련 지원	교통편 조회	항공서비스 업무 기본				
		여행서류확인 지원						
			국내여행안내 행사지시서 확인	항공서비스 매너				
		영접(meeting) 지원						
			환송(Sending) 지원					
		국외여행안내 행사정보 파악						
			국외여행안내 사전 정보 지원					
		출국장 업무						
-		직업기초능력						
수준	직종	여행상품개발	여행상품상담	항공객실서비스	국내여행안내	해외여행안내		

※ 해당직종(음영)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

훈련인원 시설명	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
객실서비스실습실	20명	60㎡	1명당 3.0㎡씩 추가	공 용
공구 · 재료실	20㎡, 40명 초과시10㎡만 추가			

※ 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 : 1203010501_15v2 기내 안전관리

- 훈련개요

훈련목표	승객 탑승 전 안전·보안 점검, 이륙 전 안전·보안 관리, 비행 중 안전·보안 관리, 도착 전 안전·보안 관리, 도착 후 안전·보안 점검·관리, 비상사태 발생 시 대응, 안전안내 방송을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
승객 탑승 전 안전·보안 점검하기	1.1 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전 장비 점검할 수 있다. 1.2 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안 장비 점검할 수 있다. 1.3 항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 1.4 항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 상황 판단능력 • 신체 적합여부 • 비행안전·보안에 관한 인식 • 객실 안전 장비에 대한 이해 및 사용법 • 객실 보안 장비에 관한 이해 및 사용법 • 비상사태 발생에 대한 인식 및 대처법
항공기 이·착륙 전 안전·보안 관리하기	2.1 객실 안전 규정에 따라 승객에게 좌석 벨트 착용 안내를 정확하게 할 수 있다. 2.2 객실 안전 규정에 따라 미착석 승객을 확인하고, 착석을 유도할 수 있다. 2.3 객실 안전 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다. 2.4 객실 안전 규정에 따라 설비 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다. 2.5 객실 안전 규정에 따라 비상시 관련 정보를 제공할 수 있다. 2.6 객실 안전 규정에 따라 해당 항공기 문 Slide 상태를 비상 상태(Automatic Position)로 변경할 수 있다. 2.7 객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내할 수 있다. 2.8 객실 안전 규정에 따라 창문덮개(Window Shade)를 원 위치하도록 안내할 수 있다. 2.9 객실 안전 규정에 따라 좌석 등받이와 좌석 앞 선반(Tray Table)을 원 위치하도록 안내할 수 있다. 2.10 객실 안전 규정에 따라 좌석 벨트 착용을 확인하고, 점검할 수 있다. 2.11 객실 안전 규정에 따라 비상 시 탈출 요령에 대한 절차를	

	이미지 트레이닝(Image training)을 할 수 있다. 2.12 객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 2.13 객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고할 수 있다. 2.14 객실 안전 규정에 따라 승객에게 전자기기 사용 금지 안내 방송을 하고, 조치할 수 있다.	
비행 중 안전·보안 관리하기	3.1 객실 안전 규정에 따라 승객에게 상시 벨트 착용 여부를 확인하고, 안내를 할 수 있다. 3.2 객실 안전 규정에 따라 승객의 기내 흡연 여부를 확인하고, 제지할 수 있다. 3.3 객실 안전 규정에 따라 밀폐공간 내부 상태를 확인하여, 조치할 수 있다. 3.4 객실 안전 규정에 따라 항공기 운항 중 행동이 의심스러운 승객의 동태 및 이상 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 3.5 객실 안전 규정에 따라 난기류(Turbulence) 발생 시 승객에게 안내 방송을 하고, 필요 조치를 할 수 있다.	
착륙 후 안전·보안 점검·관리	4.1 객실 안전 규정에 따라 이동 승객을 제지하고, 착석상태 유지를 안내할 수 있다. 4.2 객실 안전 규정에 따라 승객의 유실물을 점검하고, 조치할 수 있다. 4.3 객실 안전 규정에 따라 기내 설비 이상 유무를 점검하고, 보고할 수 있다.	
비상사태 발생 시 대응하기	5.1 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 인지할 수 있다. 5.2 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 보고할 수 있다. 5.3 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 조치할 수 있다.	
상황별 안전안내 방송하기	6.1 상황별에 따라 안내방송을 선택할 수 있다. 6.2 선택된 안내방송을 즉시 실시한다. 6.3 상황변화에 따른 추가안내 방송을 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	● 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 ● 대 고객 서비스 지침 이해 ● 안전·보안장비 위치 및 관리요령 ● 안전·보안장비 장비 이해 ● 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(중국어, 일본어 등) 이해 ● 항공 안전보안에 관한 법률 이해 ● 항공기 객실 구조 이해
기 술	● 객실 안전·보안 규정집 활용기술 ● 객실 안전·보안 점검표 적용 기술 ● 객실 안전관련 상황 판단 기술 ● 객실 점검표 적용 기술 ● 객실안전·보안 장비 사용기술

	• 기내 설비 이상 유무 점검기술 • 기내 안전 규정집 활용 기술 • 기내 안전 설비 사용 및 서비스 기술 • 기내 작업 인력에 대한 동향 파악 기술 • 밀폐공간 내부 상태 점검기술 • 방송장비 점검 및 활용능력 • 상황판단 능력 • 승객 유실물 존재 유무 점검기술 • 안전 장비 사용법 표현 기술 • 안전·보안 장비 사용 기술 • 안전·보안관련 위반 승객 제지 기술 • 안전·보안장비 점검 기술 • 영어, 중국어, 일본어 등 외국어 구사능력 • 운항 승무원과의 원활한 소통 기술 • 음성 표현 능력 • 지상 근무 직원과의 인계인수 및 원활한 소통 기술 • 표준어 구사 능력 • 항공기 Slide Mode 변경 및 보고 기술
태도	• 장비점검에 대한 규칙적인 습관 유지 • 꼼꼼한 태도 • 신속한 태도 • 점검 시 정밀하고 꼼꼼한 자세 유지 • 절도 있는 행동 유지

– 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	—
• 빔 프로젝터	개	공용	—
• 컴퓨터	대	공용	1
• 소화기(할론)	개	공용	10
• 소화기(CO2)	개	공용	10
• 소화기(H2O)	개	공용	10
• 산소통, 마스크(Push)	개	전용	10
• 산소통, 마스크(Twist)	개	전용	10
• Life vest	개	전용	6
• 인터폰	개	전용	10
• 메가폰	개	전용	10
• 트랜스미터	개	전용	10
• AED	개	전용	10
• EMK	개	전용	10

• FAK	개	전용	10
• 일반 약백	개	전용	10
• 손도끼	개	전용	10
• 석면 장갑	개	전용	10
• Flash light	개	공용	10
• Drop Mask	개	전용	8
• 구조 호흡기	세트	전용	10
• 애니(환자 마네킹)	세트	전용	10
• 카트	개	전용	10
• 캐리어	개	전용	10
• 오븐	개	공용	10
• 커피메이커	개	공용	10
• 워킹 Road	개	전용	10

※ 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 : 1203010502_13v1 승객 탑승 전 준비

－ 훈련개요

훈련목표	기내서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 특별서비스 요청사항 점검을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
기내서비스용품 점검하기	1.1 운송 서비스 규정에 따라, 객실 서비스에 필요한 서비스용품 탑재 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.2 운송 서비스 규정에 따라, 서비스 용품의 품질 상태 및 이상 유무를 점검하여, 조치할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 서비스용품을 지정된 서비스 위치 에 배열할 수 있다.	－ 평가자는 다음의 사항을 평가 해야 한다. • SSR에 대한 파악 여부 • 서비스 절차에 대한 이해 여부 • 서비스 용품에 대한 이해 여부 • 서비스 기물에 대한 이해 여부 • 특별 승객에 대한 특성에 대한 파악 여부
서비스 설비 및 기물 점검하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 서 비스 설비 및 기물의 이상 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 화 장실 설비의 이상 유무를 점검하고, 조치할 수 있다. 2.3 운송 서비스 규정에 따라, 항공기의 목적지 도착 시, 입국에 필요한 제반 입국 관련 서류의 탑재 여부 및 수량을 점검하 고, 조치할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항 시 판매할 면세품의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다.	• 특별 서비스 용품에 대한 특성에 대한 파악 여부 • 기내 설비 점검 및 사용법
특별 서비스 요청사항 점검하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 항공기의 특 별 서비스 항목을 점검하고 조치할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 승객의 특별 서비스 용품이 탑재되어 있는지를 점검하고, 조치할 수 있다. 3.3 고객 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 후, 해당 승객의 특별 서비스 요청 사항 외 추가 요청 사항이 없는지를 확인하고, 조치할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 운송 서비스 규정 • 항공기 객실 구조

	• 객실 서비스 규정 • 서비스용품에 대한 지식 • 서비스 설비 및 기물에 대한 지식 • 객실 서비스 지침 이해 • 항공기 객실 구조 이해 • 항공 운송에 관한 일반적 실무 이해 • SSR(Special Service Request) 이해 • 특별 승객특성에 대한 지식 이해 • 특별 서비스 기물 및 용품 이해 • 특별 코드에 대한 지식
기 술	• 객실 승무원 규정집 활용 기술 • 객실 체크 리스트 적용 기술 • 지상 직원과의 소통 기술 • 식음료 보관 및 운반 기술 • 서비스 설비 및 기물 점검기술 • 기내 서비스 기물 운반 및 배치기술 • 특별 서비스 기물 운반 및 배치기술
태 도	• 정확성 유지 • 협조 노력 • 신속한 태도 • 신중한 태도 • 안내성 있는 태도 • 주의 깊은 노력 • 유연한 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010503_16v2 승객 탑승 및 이륙 전 서비스

- 훈련개요

훈련목표	탑승위치 대기, 탑승권 재확인, 좌석 안내, 수하물 정리 지원, 특수 고객 지원을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
탑승위치 대기하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 항공기 탑승 전, 각자에게 부여된 임무를 수행하기 위하여 해당 근무지역에서 탑승을 위해 대기할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 탑승권 판독 능력 • 대기 위치 파악 여부 • 올바른 대기 자세 • 환영 인사의 적절성 • 좌석 안내 동작의 적절성 • 수하물 보관 장소 위치 파악 여부 • 특수 고객 응대 기술 • 좌석 배치에 대한 이해 여부
탑승권 재확인하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 출발 일시를 확인할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 목적지를 파악할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석 등급을 구별할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석번호를 확인할 수 있다.	
좌석 안내하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객들에게 지정된 좌석번호를 재확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 배열을 파악하고, 승객에게 정확한 좌석으로 안내할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객에게 좌석 설비 사용법을 안내할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 상태를 파악하여, 조치할 수 있다.	
수하물 정리 지원하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 주변의 공간을 파악하여, 승객에게 객실 선반의 위치를 안내할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라, 안전하게 선반을 작동할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 특성별로 보관하도록 안내할 수 있다.	

	4.4 객실 서비스 규정에 따라, 수하물을 안전하게 다룰 수 있다. 4.5 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 보관 위치를 기억하여, 승객에게 다시 전달할 수 있다.	
특수 고객 지원하기	5.1 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객 탑승 여부를 확인할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객의 특성에 따른 인사를 하고 좌석 안내할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에게 기내 설비 사용법을 안내할 수 있다. 5.4 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에 대한 여행 편의를 제공할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 객실 구조에 대한 이해 • 객실 서비스 규정 이해 • 객실승무원의 근무규정 이해 • 비상 응급조치 이해 • 비행 전 업무절차 이해 • 수하물 선반 사용 특성 이해 • 승객 특성 이해 • 승무원 근무절차 이해 • 의전에 대한 지식 • 좌석 배열 이해 • 좌석 하단 특성 이해 • 좌석의 사용법 • 좌석의 설비(이어폰잭, 독서등 등) 이해 • 좌석의 특성 이해 • 코트룸 특성 이해 • 특수 승객의 특성 이해 • 항공 운송 관련 기본 지식(예약·발권, 운송, 운항, 정비, 기내식)
기 술	• 객실 서비스 규정 활용 기술 • 비행전 업무절차 규정 활용 기술 • 수하물 선반 사용 기술 • 승객 특성에 따른 대화 기술 • 승객 특성에 따른 인사, 표정 기술 • 승객과의 의사소통 기술 • 오디오 비디오 작동 기술 • 의전 관련 기술 • 좌석 벨트 착용 기술 • 좌석 하단 사용 기술 • 코트룸 사용 기술 • 탑승객과의 원활한 소통 기술 • 탑승권 판독 능력 • 특수 고객 응대 기술

	• 휠체어 사용 기술
태도	• 공손한 태도 • 명료한 태도 • 밝은 태도 • 배려있는 태도 • 사려 깊은 태도 • 신속한 태도 • 안전성 유지 노력 • 유연한 태도 • 안내성 있는 태도 • 적극적인 태도 • 정중한 태도 • 정확성 유지 • 협조 노력

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재료 목록

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010504_13v1 비행 중 서비스

- 훈련개요

훈련목표	기내음료제공, 기내식제공, 기내오락물제공, 면세품 판매, 객실 상태점검을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
기내음료 제공하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 객실 서비스 규정 숙지 여부 • 테이블 매너에 관한 이해 • 기내식 서비스를 위한 기물의 종류와 사용법의 이해 • 국가별 면세 한도액 규정에 대한 지식 • 칵테일 제조 기술 • 와인 서비스 기술 • 코스별 서비스 기술 • 오락물 상영기기 사용 기술 • 효율적인 판매를 위한 세팅 기술 • 인수인계를 위한 행정 서류 정리 기술
기내식 제공하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Setting) 및 데우기(Heating) 등을 수행할 수 있다. 2.2 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후, 서비스 및 회수할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객 선호를 확인하여, 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수할 수 있다.	
기내 오락물 제공하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라, 조명 및 객실상태를 점검하고, 오락물을 제공할 수 있다.	
면세품 판매하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고, 판매할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라, 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매 전·후 재고파악 및 인수인계를 위한 서류를 정리할 수 있다.	
객실 상태 점검하기	5.1 객실 서비스 규정에 따라, 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고, 조치를 할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실	

	내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.	
--	----------------------	--

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 칵테일 제조 및 서비스 이해 • 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 • 테이블 매너 이해 • 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) • 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해 • 테이블 매너 이해 • 고객 만족 서비스 이해 • 기내식 서비스를 위한 기물의 종류와 사용법 • 특별식 종류와 특성 이해 • 객실 오락설비(오디오, 비디오 등) 이해 • 객실 오락물에 관한 지식 • 국가별 면세 한도액 규정 이해 • 기내 면세품에 관한 정보 이해 • 객실 서비스 규정 이해 • 화장실 용품사용법 • 화장실 설비에 관한 지식 • 조리실(Galley) 내 기물 사용법 • 조리실(Galley) 내 용품에 관한 지식
기 술	• 칵테일 제조 능력 • 와인 서비스 능력 • 음료서비스 기물 사용 기술(머들러, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등) • 세련된 서비스 매너 기술 • 코스별 서비스 기술 • 세팅(Setting) 기술 • 데우기(Heating) 기술 • 오락설비 사용 기술 • 조명기기 조절 기술 • 효율적인 판매를 위한 세팅 기술 • 신용카드 리더기 사용 기술 • 인수인계를 위한 행정 서류 정리 기술 • 조리실(Galley) 내 용품 정돈 기술 • 인수인계 용품의 확인과 정리 기술 • 객실 온도 및 조명 조절 기술
태 도	• 적극적 자세 유지 • 고객 특성에 대한 이해 노력

	• 세심한 태도 • 배려있는 태도 • 겸손한 태도 • 친절한 태도 • 성실한 태도 • 청결함 유지
--	---

– 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	—
• 빔 프로젝터	개	공용	—
• 컴퓨터	대	공용	1
• 인터폰	개	전용	10
• 메카폰	개	전용	10
• 카트	개	전용	10
• 캐리어	개	전용	10
• 오븐	개	공용	10
• 커피메이커	개	공용	10
• Drawer	개	전용	10
• Tray	개	전용	10
• Chinware	개	전용	10
• Hot Jug	개	전용	10
• 린넨(서비스용)	개	전용	10
• Ice Box(Portable)	개	공용	10
• 바스켓	개	공용	10
• Wine Glass Ware	개	공용	10
• 와인 오프너	개	공용	10
• Ice 집게	개	공용	10
• Cuttlery	개	공용	10
• 서비스 집기류(국자, 주걱 등)	개	공용	10
• 승객용 HandSet 모형	개	전용	10
• 거울	개	공용	10
• Dry기	개	공용	10
• 워킹 Road	개	전용	10

※ 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 : 1203010505_16v2 착륙 전 서비스

- 훈련개요

훈련목표	입국서류 배포 및 작성 지원, 기내서비스용품 회수, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
입국 서류 배포 및 작성 지원하기	1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 객실 서비스 규정 숙지 여부 • 입국서류 작성에 대한 이해 • CIQ 규정에 대한 이해 • 기내용품 체크리스트 작성 및 재고 확인 능력
기내 용품 회수하기	2.1 객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기내 용품의 수량을 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인하여, 상태별로 분리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내할 수 있다.	
기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세품 재고를 확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고를 확인할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대 팀에게 필요한 전달 상황을 기록할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• DB자료(서비스용품별) 이해 • 객실 서비스 규정

	• 고객 특성 • 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 • 국가별 출입국 규정에 대한 지식 • 기내 용품에 대한 지식 • 면세품에 대한 지식
기 술	• 국가별 출입국 서류 작성기술 • 기내서비스용품 목록 작성기술 • 기내용품 관리 기술 • 문서작성 기술 • 서류 작성 기술 • 외국어 능력 • 의사소통기술
태 도	• 고객지향적인 태도 • 공정한 태도 • 관련 규정사항 준수 • 배려있는 태도 • 적극적인 태도 • 정확성 유지 • 친절한 태도

– 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	—
• 빔 프로젝터	개	공용	—
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

– 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010506_16v2 착륙 후 서비스

- 훈련개요

훈련목표	착륙 후부터 승객하기 전까지 승객 하기 지원, 특수 고객지원을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
승객 하기 지원하기	2.1 도착지 공항 규정에 따라 검역 또는 세관의 허가가 필요한지 확인할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 시, 감사하는 마음으로 하기 인사를 실시 할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해 승객의 짐 운반 등을 적극적으로 도움을 줄 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 기내 상황에 따른 문제해결 능력 • 사례 연구를 통한 업무 규범 도출 능력
특수 고객 지원하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련 서류(Ship pouch)를 인계하고, 중요 승객이나 특별 승객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 줄 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기가 이루어질 수 있도록 안내할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 특수 고객을 위해, 적극적으로 게이트(Gate)까지 지원할 수 있다.	• Ship pouch 서류 작성 기술 • 다양한 특수 고객 지원에 대한 이해

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 객실 서비스 규정 이해 • 도착지 공항 입출국에 대한 지식 • 도착지 공항시설 이해 • 특수고객별 특성 이해 • 환체어 사용 방법
기 술	• 고객 DB활용 기술 • 외국어 능력 • 의사소통 기술 • 인사 기술 • 특수 고객에 대한 이동수행 능력

	• 휠체어 사용기술
태도	• 공손한 태도 • 배려있는 태도 • 적극적 자세 유지 • 정확하고 신속한 태도 • 조심성 유지

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1
• 휠체어	개	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재료 목록

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010505_16v2 착륙 전 서비스

- 훈련개요

훈련목표	입국서류 배포 및 작성 지원, 기내서비스용품 회수, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	30시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
입국 서류 배포 및 작성 지원하기	1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 객실 서비스 규정 숙지 여부 • 입국서류 작성에 대한 이해 • CIQ 규정에 대한 이해 • 기내용품 체크리스트 작성 및 재고 확인 능력
기내 용품 회수하기	2.1 객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기내 용품의 수량을 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인하여, 상태별로 분리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내할 수 있다.	
기내 서비스 용품 및 면세품 재고 확인하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세품 재고를 확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고를 확인할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대 팀에게 필요한 전달 상황을 기록할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• DB자료(서비스용품별) 이해 • 객실 서비스 규정

	• 고객 특성 • 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 • 국가별 출입국 규정에 대한 지식 • 기내 용품에 대한 지식 • 면세품에 대한 지식
기 술	• 국가별 출입국 서류 작성기술 • 기내서비스용품 목록 작성기술 • 기내용품 관리 기술 • 문서작성 기술 • 서류 작성 기술 • 외국어 능력 • 의사소통기술
태 도	• 고객지향적인 태도 • 공정한 태도 • 관련 규정사항 준수 • 배려있는 태도 • 적극적인 태도 • 정확성 유지 • 친절한 태도

– 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	—
• 빔 프로젝터	개	공용	—
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

– 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010508_13v1 응급환자 대처

- 훈련개요

훈련목표	응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응, 응급환자 후속관리, 환자 대처상황 기록을 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
응급환자 발생상황 파악·보고하기	1.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 기내 환자 발생 여부를 파악할 수 있다. 1.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고할 수 있다. 1.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하도록 할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 응급처치 대응 매뉴얼에 대한 이해 • 응급처치 시 적절한 장비 사용 능력 • 응급처치 시 적절한 약품 사용 능력 • 응급환자 발생 시 의료진의 도움을 받을 수 있도록 조치능력 • 응급환자 발생 시 의료진이 조치시 도움을 줄 수 있는 능력 • 메디컬 레코드를 이해 • 객실의 의료장비 위치에 대한 이해
응급환자 초기 대응하기	2.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급 처치할 수 있다. 2.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고, 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾을 수 있다. 2.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치할 수 있다.	
응급환자 후속 관리하기	3.1 응급환자 대응매뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리할 수 있다. 3.2 응급환자 발생에 따라 일반 탑승자의 쾌적한 여행이 방해되지 않도록 조치할 수 있다. 3.3 착륙 후 응급환자 대응매뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치 할 수 있다.	
환자 대처 상황 기록하기	4.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록할 수 있다. 4.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 관련 후속 조치내용을 기록할 수 있다. 4.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자의 공항 인계인수 내용을 기록할 수 있다. 4.4 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치 내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자관리에 참고가 되도록 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 환자 증세에 대한 지식 • 응급환자 대응매뉴얼 이해 • 응급처치 이해 • 의료 장비 기본 지식 • 응급환자 응대에 대한 지식 • 응급환자 기본조치에 대한 지식 • 메디칼 레코드 이해
기 술	• 상황 보고 능력 • 응급처치 능력 • 고객 심리분석 능력 • 응급 환자 응대 능력 • 응급 환자 관리 능력 • 단계별 구별 기술 • 조치 요약 기술
태 도	• 정확한 태도 • 꼼꼼함 유지 • 세밀한 태도 • 신속한 태도 • 세심한 태도 • 편안한 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1
• 산소통, 마스크(Push)	개	전용	10
• 산소통, 마스크(Twist)	개	전용	10
• 인터폰	개	전용	10
• 메카폰	개	전용	10
• 트랜스미터	개	전용	10
• AED	개	전용	10
• EMK	개	전용	10
• FAK	개	전용	10
• 일반 약백	개	전용	10
• 구조 호흡기	세트	전용	10
• 애니(환자 마네킹)	세트	전용	10
• 워킹 Road	개	전용	10

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010509_16v2 객실승무 관리

- 훈련개요

훈련목표	객실 승무원별 근무 배정, 운항·객실간 정보 공유, 불만 승객 관리, 출·도착 서류 작성·관리, 객실서비스 관리를 수행하는 능력을 함양
수 준	4수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
객실 승무원별 근무 배정하기	1.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 승무원에게 업무를 할당할 수 있다. 1.2 효율적 서비스를 위해, 노선 특성에 따라 객실 승무원별 업무 배정을 조정할 수 있다. 1.3 효율적 서비스를 위해, 객실 승무원의 역량을 고려하여 업무 배정을 조정할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 비행 중 발생할 수 있는 안전 상황 발생 시 처리 절차에 대한 이해 • 각국 출입국 카드 작성 요령 • SSR 읽는법 • CDL 작성법 • 업무일지 기록 요령 • 기내설비 이상유무 판단
운항·객실간 정보 공유하기	2.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 상황을 판단하여, 상급자에게 신속하게 보고할 수 있다. 2.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 운항 정보를 공유할 수 있다. 2.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유할 수 있다.	
불만 승객 관리하기	3.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악 할 수 있다. 3.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 후 불만에 대한 해결 방안을 모색 할 수 있다. 3.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해결 방안에 대한 구체적인 행동을 보여줄 수 있다. 3.4 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인할 수 있다.	
출·도착 서류 작성·관리하기	4.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 항공기 출발에 필요한 각종 서류를 수량, 종류 등을 점검할 수 있다. 4.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 도착지 국가별 요구 사항에 따라 입국에 필요한 서류를 요청할 수 있다. 4.3 비행 중, 발생한 기내 안전 및 서비스 설비에 대한 특이사항을 기록할 수 있다. 4.4 항공기 도착 전, 지상직원에게 인계해 줄 서류의 이상 유무를 점검할 수 있다. 4.5 항공기 도착 시, 지상직원에게 객실 운항 관련 서류를 인계	

	할 수 있다.	
객실서비스 관리하기	5.1 승무원 근무 규정에 따라 스페셜 식사는 객실 사무장이 직접 제공하면서 오전달이나 누락이 발생하지 않도록 재확인할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 기내 질서 유지 및 쾌적한 휴식환경 조성을 위해 단체승객에 의한 소란, 소음 등을 항시 점검할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 의해 화장실 청결 상태를 확인하며 비행 중에 발생 할 수 있는 안전과 환자 발생에 대한 안전사항을 점검할 수 있다. 5.4 승무원 근무 규정에 따라 기내 소음에 대한 관리를 할 수 있다. 5.5 조리실(Galley) 내에서 작업 시, 통로(Aisle)을 걸어 다닐 때, 승무원들 간의 대화, 컴파트먼트(compartment), 카트(Cart), 캐리어박스(carrier box) 등의 문을 열고 닫을 때, 객실 수화물 선반(Overhead Bin)의 손잡이 열고 닫을 때 등 승무원을 관리 감독할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 근무 편성 매뉴얼 이해 • 노선 특성 이해 • 고객 특성 이해 • 노선별 서비스 절차 이해 • 승무원이 기내에서 수행해야할 업무에 대한 지식 • 업무 배정 지식 • 객실 서비스 규정 이해 • 객실 안전 규정 이해 • 객실 서비스 및 객실 안전 규정 이해 • 불만 대처 상황에 대한 지식 • 노선별 특성에 대한 이해 • 노선별 서비스 절차에 대한 이해 • 노선별 출입국 서류와 항공기 출도착 서류 이해 • 승무원 근무절차 이해 • 항공사 조직의 이해와 운영범위 이해 • 고객만족과 서비스 이해
기 술	• 승무원 역량 파악 기술 • 상황 판단 기술 • 의사소통기술 • 인터폰사용기술 • 소통능력 • 고객응대 기술

	• 객실 서비스 규정집 활용 기술 • 서류 작성시 요약 기술 • 상황별 고객응대 기술 • 승객의 요구 파악 기술 • 기내 클레임 예방 및 대처 기술 • 객실 서비스에 대한 전문적인 수행 능력
태도	• 공정한 업무 태도 • 신속·간결·명료한 태도 • 정중한 태도 • 신속한 태도 • 경청하려는 노력 • 정리하는 태도 • 정확한 태도 • 주의 깊은 태도 • 긍정적인 마인드 유지 • 직원간의 원활한 소통 태도 겸비 노력 • 관련 규정사항 준수 • 리더로서의 관리 태도

– 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	—
• 빔 프로젝터	개	공용	—
• 컴퓨터	대	공용	1
• 파우치	개	전용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

– 재료

재료 목록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010510_16v1 기내음료 서비스

- 훈련개요

훈련목표	기내음료를 파악하고 제공하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
기내음료 파악하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 파악할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 파악할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 객실 서비스 규정 숙지 여부 • 테이블 매너에 관한 이해 • 칵테일 제조 기술 • 와인 서비스 기술
기내음료 제공하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.	

- 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	- 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 - 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) - 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해 - 칵테일 제조 및 서비스 이해 - 테이블 매너 이해
기 술	- 와인 서비스 능력 - 음료서비스 기물 사용 기술(머들러, 캐리어, 칵테일 종류에 따른 글라스 선정, 칵테일 픽, 코스터 등) - 칵테일 제조 능력
태 도	고객 특성에 대한 이해 노력

	• 적극적 자세 유지
--	-------------

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1
• 인터폰	개	전용	10
• 메카폰	개	전용	10
• 카트	개	전용	10
• 캐리어	개	전용	10
• 오븐	개	공용	10
• 커피메이커	개	공용	10
• Drawer	개	전용	10
• Tray	개	전용	10
• Chinware	개	전용	10
• Hot Jug	개	전용	10
• 린넨(서비스용)	개	전용	10
• Ice Box(Portable)	개	공용	10
• 바스켓	개	공용	10
• Wine Glass Ware	개	공용	10
• 와인 오프너	개	공용	10
• Ice 집게	개	공용	10
• 서비스 집기류(국자, 주걱 등)	개	공용	10
• 승객용 HandSet 모형	개	전용	10
• 거울	개	공용	10
• Dry기	개	공용	10
• 워킹 Road	개	전용	10

※ 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 : 1203010511_16v1 항공서비스 업무 기본

－ 훈련개요

훈련목표	항공서비스 관련 서류를 확인하고 항공여객정보를 확인하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
항공서비스 관련 서류 확인하기	1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 객실 서비스 규정 숙지 여부 • 입국서류 작성에 대한 이해 • CIQ 규정에 대한 이해
항공여객정보 확인하기	2.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 파악할 수 있다. 2.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 파악할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 객실 서비스 규정 이해 • 고객 특성 • 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 • 국가별 출입국 규정에 대한 지식 • 항공편별 운임체계 • 항공편별 이동스케줄 • 항공편예약 등급
기 술	• 국가별 출입국 서류 작성기술 • 문서작성 기술 • 외국어 능력 • 항공여객 운임 분석 능력 • 항공예약시스템(CRS/GDS) 활용능력

	• 항공예약용어 실무능력
태도	• 고객지향적인 태도 • 관련 규정사항 준수 • 적극적인 태도 • 정확하고 세심한 업무 처리 태도 • 친절한 자세 • 항공여객 관련 규정 준수

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1
• 인터폰	개	전용	10

※ 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 : 1203010512_16v1 항공 기내방송 업무

- 훈련개요

훈련목표	이륙 전부터 다양한 정상적 상황(이륙 전, 이륙 후, 착륙 후), 비정상적 상황(Irregular), 비상 상황(Emergency)을 안내하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	40시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

- 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
항공기내 방송 준비하기	1.1 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 항공기 코드를 파악할 수 있다. 1.2 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 도시와 공항명을 파악할 수 있다. 1.3 그리니치 평균시(GMT)에 따라 도착지 시차를 계산할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 항공 기내방송을 위한 표준어 사용 • 항공 기내방송을 위한 항공용어 파악 여부 • 항공 기내방송을 위한 시차계산 가능 여부 • 항공 기내방송을 위한 기본 정보 파악 여부
정상적 상황 방송하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 정상적인 상황 방송에 필요한 기본 정보를 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 방송에 적합한 표준어와 언어를 구사할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송을 할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 좌석벨트 상시착용 안내 및 목적지 접근안내 방송을 할 수 있다. 2.5 객실 서비스 규정에 따라 도착안내 방송을 할 수 있다.	
비정상 상황 방송하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 비정상적 상황 방송에 필요한 기본 정보를 파악할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 지연 및 대기 안내 방송을 할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 변경 및 교체, 고객 불편 안내 방송을 할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 Turbulence 방송을 할 수 있다.	
비상 상황 방송하기	4.1 객실 서비스 규정에 따라 비상 상황 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라 기내난동 승객 발생 안내 방송을 할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라 상황별 비상사태 안내 방송을 할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 객실 서비스 규정(안내) • 기내 방송 규정(안내) • 운송 서비스 규정(안내) • 운송 서비스 규정(안내)의 정보 파악 • 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해
기 술	• 국가별 시차 계산 능력 • 국가별 코드 파악을 위한 영어 능력 • 기내 방송시스템 사용기술 및 안내방송 기술 • 영어, 일어, 중국어 구사 능력 • 음성 표현 기술 • 표준어 구사 기술
태 도	• 꼼꼼한 태도 • 성실한 태도 • 정확성 유지 • 친절한 태도

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1
• 인터폰	개	전용	10

※ 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 : 1203010513_16v1 고객만족 서비스

－ 훈련개요

훈련목표	객실 승무원으로서 서비스마인드, 이미지메이킹, 불만고객응대를 원활히 수행하는 능력을 함양
수 준	3수준
훈련시간	50시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
서비스 마인드 함양하기	1.1 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 단정한 용모와 복장 연출 여부 • 기본매너 수행을 위한 정보 파악 여부 • 원활한 대인관계 능력을 위한 정보 파악 여부 • 불만고객 응대와 보고 및 보고서 작성 여부
이미지 메이킹하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	
불만고객 대처하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 고객 행동유형을 파악할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 불만고객을 유형별로 대응할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 불만고객에 대한 대처결과를 보고할 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 객실 서비스 규정(안내) • 고객 심리와 행동유형의 이해 • 글로벌 매너 • 불만고객 유형의 파악과 응대
기 술	• 다양한 문화적 차이에 대한 인식 능력 • 대인관계 기술

	• 세련된 용모 복장과 매너 연출 • 소통 능력 • 음성 표현 기술 • 정확한 상황 판단력 • 호감 주는 표정관리 및 음성 연출
태도	• 겸손한 마음가짐 • 성실한 태도 • 철저한 자기관리 • 친절한 태도

－ 장비

장비명	단위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재료 목록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

○ 과정/과목명 : 1203010514_16v1 항공서비스 매너

－ 훈련개요

훈련목표	서비스 마인드를 함양하고 이미지메이킹을 수행하는 능력을 함양
수 준	2수준
훈련시간	15시간
훈련가능시설	강의실, 객실서비스 실습실
권장훈련방법	집체훈련

－ 편성내용

단 원 명 (능력단위 요소명)	훈 련 내 용 (수행준거)	평가시 고려사항
기본 매너 갖추기	1.1 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	- 평가자는 다음의 사항을 평가해야 한다. • 단정한 용모와 복장 연출 여부 • 기본매너 수행을 위한 정보 파악 여부
항공서비스 매너 관리하기	2.1 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	

－ 지식 · 기술 · 태도

구 분	주 요 내 용
지 식	• 객실 서비스 규정(안내) • 글로벌 매너
기 술	• 다양한 문화적 차이에 대한 인식 능력 • 세련된 용모 복장과 매너 연출 • 소통 능력 • 음성 표현 기술 • 호감 주는 표정관리 및 음성 연출
태 도	• 겸손한 마음가짐 • 성실한 태도 • 철저한 자기관리

	• 친절한 태도
--	----------

－ 장비

장 비 명	단 위	활용구분(공용/전용)	1대당 활용인원
• Mock Up(좌석20EA), 8EA(PR)	식	전용	－
• 빔 프로젝터	개	공용	－
• 컴퓨터	대	공용	1

※ 장비는 주장비만 제시한 것으로 그 외의 장비와 공구는 별도로 확보

－ 재료

재 료 목 록
• 해당없음

※ 재료는 주재료만 제시한 것으로 그 외의 재료는 별도로 확보

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

- 해당없음

나. 직업활동 영역

- 항공사
- 서비스관련 직종(홍보, 의전 등)
- 비서직
- 크루즈 기업 등

다. 국가직무능력표준 관련 직종

- 항공객실서비스

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	항공객실서비스			분류번호	12030105
자격종목정의	항공 객실서비스란 객실 안전관리, 승객 탑승 전 준비, 승객 탑승 서비스, 이륙 전 서비스, 비행 중 서비스, 착륙 전 서비스, 착륙 후 서비스, 승객 하기 후 관리, 응급환자 대처, 객실승무 관리하는 능력이다.				

II. 능력단위별 출제기준(시안)

능 력 단 위 분 류 번 호	기내 안전관리 1203010501_15v2	능력단위 수준	3수준
능력단위 정의	이 능력단위는 승객 탑승 전 안전·보안 점검, 이륙 전 안전·보안 관리, 비행 중 안전·보안 관리, 도착 전 안전·보안 관리, 도착 후 안전·보안 점검·관리, 비상사태 발생 시 대응, 안전안 내 방송을 수행하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가 : 단답형	시 간	20분
	실무평가 : 수행평가	시 간	5분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010501_15v2.1 승객 탑승 전 안전·보안 점검하기	1.1 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 안전장비 점검할 수 있다. 1.2 항공기 안전 규정에 따라 승객 탑승 전, 항공기 객실의 보안장비 점검할 수 있다. 1.3 항공기 안전 규정에 따라 항공기 안전 운항에 관계되는 의심스러운 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 1.4 항공기 안전 규정에 따라 기내 작업 인력에 대한 동향을 파악하여, 이상 발생 시, 보고할 수 있다.	
	1203010501_15v2.2 항공기 이·착륙전 안전·보 안 관리하기	2.1 객실 안전 규정에 따라 승객에게 좌석 벨트 착용 안내를 정확하게 할 수 있다. 2.2 객실 안전 규정에 따라 미착석 승객을 확인하고, 착석을 유도할 수 있다. 2.3 객실 안전 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin) 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다. 2.4 객실 안전 규정에 따라 설비 잠금 상태를 확인하고, 조치할 수 있다. 2.5 객실 안전 규정에 따라 비상시 관련 정보를 제공할 수 있다. 2.6 객실 안전 규정에 따라 해당 항공기 문 Slide 상태를 비상 상태(Automatic Position)로 변경할 수 있다. 2.7 객실 안전 규정에 따라 비상구 위치에 착석한 승객에게 비상시 행동 요령과 업무 협조를 안내할 수 있다. 2.8 객실 안전 규정에 따라 창문덮개(Window Shade)를 원 위치하도록 안내할 수 있다. 2.9 객실 안전 규정에 따라 좌석 등받이와 좌석 앞 선반(Tray Table)을 원 위치하도록 안내할 수 있다. 2.10 객실 안전 규정에 따라 좌석 벨트 착용을 확인하고, 점검할 수 있다. 2.11 객실 안전 규정에 따라 비상 시 탈출 요령에 대한 절차를 이미지 트레이닝(Image training)을 할 수 있다. 2.12 객실 안전 규정에 따라 항공기 탑승 후 다시 하기를 원하는 승객에 대하여 신속히 보고할 수 있다. 2.13 객실 안전 규정에 따라 의심스러운 승객 또는 돌발 상황에 대해 선임자에게 보고할 수 있다. 2.14 객실 안전 규정에 따라 승객에게 전자기기 사용 금지 안내 방송을 하고, 조치할 수 있다.	
	1203010501_15v2.3 비행 중 안전·보안 관리 하기	3.1 객실 안전 규정에 따라 승객에게 상시 벨트 착용 여부를 확인하고, 안내를 할 수 있다. 3.2 객실 안전 규정에 따라 승객의 기내 흡연 여부를 확인하고, 제지할 수 있다. 3.3 객실 안전 규정에 따라 밀폐공간 내부 상태를 확인하여, 조치할 수 있다. 3.4 객실 안전 규정에 따라 항공기 운항 중 행동이 의심스러운 승객의 동태 및 이상 물건에 대하여 신속히 보고할 수 있다.	

		3.5 객실 안전 규정에 따라 난기류(Turbulence) 발생 시 승객에게 안내 방송을 하고, 필요 조치를 할 수 있다.
	1203010501_15v2.4 착륙 후 안전·보안 점검·관리	4.1 객실 안전 규정에 따라 이동 승객을 제지하고, 착석상태 유지를 안내할 수 있다. 4.2 객실 안전 규정에 따라 승객의 유실물을 점검하고, 조치할 수 있다. 4.3 객실 안전 규정에 따라 기내 설비 이상 유무를 점검하고, 보고할 수 있다.
	1203010501_15v2.1.5 비상사태 발생 시 대응하기	5.1 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 인지할 수 있다. 5.2 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 보고할 수 있다. 5.3 객실 안전 규정에 따라 비상상태를 조치할 수 있다.
	1203010501_15v2.1.6 상황별 안전안내 방송하기	6.1 상황별에 따라 안내방송을 선택할 수 있다. 6.2 선택된 안내방송을 즉시 실시한다. 6.3 상황변화에 따른 추가안내 방송을 할 수 있다.
관련 지식	- 항공 안전보안에 관한 법률 이해 - 객실 안전·보안 규정(점검) 이해 - 안전·보안장비 장비 이해 - 항공기 객실 구조 이해 - 대 고객 서비스 지침 이해 - 안전·보안장비 위치 및 관리요령 - 항공기 안전규정(Safety Instruction) 이해 - 항공 안전보안에 관한 법률 - 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(중국어, 일본어 등) 이해	
평가 시설·장비	- 구명복, 소화기, 산소통, 비상구, 응급처치 장비 등 객실 안전장비 - 전기충격기, 포승줄, 방폭, 담요, 방탄 조끼, 수갑, 비상벨 등 객실 보안장치 - 객실 인터폰, 마이크로폰, 메가폰 등 객실 방송 - 카트, 캐리어, 오븐, 커피 메이커 등 객실 설비	

능 력 단 위		승객 탑승 전 준비		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010502_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 기내서비스용품 점검, 서비스설비 및 기물 점검, 특별서비스 요청사항 점검을 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가: 단답형		시 간		10분	
		실무평가:		시 간		분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010502_13v1.1 기내서비스용품 점검하기		1.1 운송 서비스 규정에 따라, 객실 서비스에 필요한 서비스용품 탑재 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.2 운송 서비스 규정에 따라, 서비스 용품의 품질 상태 및 이상유무를 점검하여, 조치할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 서비스용품을 지정된 서비스 위치에 배열할 수 있다.				
	1203010502_13v1.2 서비스 설비 및 기물 점 검하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 서비스 설비 및 기물의 이상 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항시 반드시 필요한 화장실 설비의 이상 유무를 점검하고, 조치할 수 있다. 2.3 운송 서비스 규정에 따라, 항공기의 목적지 도착 시, 입국에 필요한 제반 입국 관련 서류의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라, 항공기 운항 시 판매할 면세품의 탑재 여부 및 수량을 점검하고, 조치할 수 있다.				
	1203010502_13v1.3 특별 서비스 요청사항 점 검하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 항공기의 특별 서비스 항목을 점검하고 조치할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 전, 해당 승객의 특별 서비스 용품이 탑재되어 있는지를 점검하고, 조치할 수 있다. 3.3 고객 서비스 규정에 따라, 승객 탑승 후, 해당 승객의 특별 서비스 요청 사항 외 추가 요청 사항이 없는지를 확인하고, 조치할 수 있다.				
관련 지식	- 운송 서비스 규정 - 항공기 객실 구조 - 객실 서비스 규정 - 서비스용품에 대한 지식 - 서비스 설비 및 기물에 대한 지식 - 객실 서비스 지침 이해 - 항공기 객실 구조 이해 - 항공 운송에 관한 일반적 실무 이해 - SSR(Special Service Request) 이해 - 특별 승객특성에 대한 지식 이해 - 특별 서비스 기물 및 용품 이해 - 특별 코드에 대한 지식						
	평가 시설· 장비	- 필기구					

능 력 단 위		승객 탑승 및 이륙 전 서비스		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010503_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 탑승위치 대기, 탑승권 재확인, 좌석 안내, 수하물 정리 지원, 특수 고객 지원을 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		5분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010503_16v2.1 탑승위치 대기하기		1.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 항공기 탑승 전, 각자에게 부여된 임무를 수행하기 위하여 해당 근무지역에서 탑승을 위해 대기할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 대기 자세를 취할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 승객 탑승 시 밝은 표정으로 환영 인사를 할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 따라 탑승 승객에 따른 눈높이 서비스 자세를 취할 수 있다.				
	1203010503_16v2.2 탑승권 재확인하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 출발 일시를 확인할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 목적지를 파악할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석 등급을 구별할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라, 승객의 좌석번호를 확인할 수 있다.				
	1203010503_16v2.3 좌석 안내하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라, 승객들에게 지정된 좌석번호를 재확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 배열을 파악하고, 승객에게 정확한 좌석으로 안내할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객에게 좌석 설비 사용법을 안내할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 상태를 파악하여, 조치할 수 있다.				
	1203010503_16v2.4 수하물 정리 지원하기		4.1 객실 서비스 규정에 따라, 좌석 주변의 공간을 파악하여, 승객에게 객실 선반의 위치를 안내할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라, 안전하게 선반을 작동할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 특성별로 보관하도록 안내할 수 있다. 4.4 객실 서비스 규정에 따라, 수하물을 안전하게 다룰 수 있다. 4.5 객실 서비스 규정에 따라, 수하물의 보관 위치를 기억하여, 승객에게 다시 전달할 수 있다.				
	1203010503_16v2.5 특수 고객 지원하기		5.1 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객 탑승 여부를 확인할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객의 특성에 따른 인사를 하고, 좌석 안내할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에게 기내 설비 사용법을 안내할 수 있다. 5.4 객실 서비스 규정에 따라, 특수 고객에 대한 여행 편의를 제공할 수 있다.				
관련 지식		- 객실 구조에 대한 이해 - 객실 서비스 규정 이해 - 객실승무원의 근무규정 이해 - 비상 응급조치 이해 - 비행 전 업무절차 이해 - 수하물 선반 사용 특성 이해 - 승객 특성 이해 - 승무원 근무절차 이해 - 의전에 대한 지식					

	- 좌석 배열 이해 - 좌석 하단 특성 이해 - 좌석의 사용법 - 좌석의 설비(이어폰잭, 독서등 등) 이해 - 좌석의 특성 이해 - 코트룸 특성 이해 - 특수 승객의 특성 이해 - 항공 운송 관련 기본 지식(예약·발권, 운송, 운항, 정비, 기내식)
평가 시설· 장비	- 필기구 - 휠체어

능 력 단 위		비행 중 서비스		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010504_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 기내음료제공, 기내식제공, 기내오락물제공, 면세품 판매, 객실 상태점검을 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		5분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010504_13v1.1 기내음료 제공하기		1.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.				
	1203010504_13v1.2 기내식 제공하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 식사를 위한 세팅(Setting) 및 데우기(Heating) 등을 수행할 수 있다. 2.2 특별서비스요청서(SSR: Special Service Request)에 따라 특별식을 확인 후, 서비스 및 회수할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 승객 선호를 확인하여, 테이블 매너에 따른 기내식을 서비스 및 회수할 수 있다.				
	1203010504_13v1.3 기내 오락물 제공하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내에서 제공되는 오락물 상영을 위한 기내 시설물과 기물을 사용할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 비행 중 서비스되는 상영물에 관한 종류와 내용을 고객에게 전달할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라, 조명 및 객실상태를 점검하고, 오락물을 제공할 수 있다.				
	1203010504_13v1.4 면세품 판매하기		4.1 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매를 위한 기본적인 상품을 세팅하고, 판매할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라, 국가별 면세품 구매 한도에 관한 정보를 전달할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라, 면세품 판매 전·후 재고파악 및 인수인계를 위한 서류를 정리할 수 있다.				
	1203010504_13v1.5 객실 상태 점검하기		5.1 객실 서비스 규정에 따라, 고객 서비스를 위해 객실 시설물을 수시로 점검하고, 조치를 할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라 기내식 서비스 후 객실 통로 및 주변을 청결히 할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 따라 승객의 쾌적한 여행을 위해 객실 내 온도 및 조명을 관리할 수 있다.				
관련 지식		- 칵테일 제조 및 서비스 이해 - 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 - 테이블 매너 이해 - 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) - 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해 - 테이블 매너 이해 - 고객 만족 서비스 이해 - 기내식 서비스를 위한 기물의 종류와 사용법 - 특별식 종류와 특성 이해					

	- 객실 오락설비(오디오, 비디오 등) 이해 - 객실 오락물에 관한 지식 - 국가별 면세 한도액 규정 이해 - 기내 면세품에 관한 정보 이해 - 객실 서비스 규정 이해 - 화장실 용품사용법 - 화장실 설비에 관한 지식 - 조리실(Galley) 내 기물 사용법 - 조리실(Galley) 내 용품에 관한 지식
평가 시설· 장비	- 카트, 트레이 - 오븐, 커피메이커 - 킵, 코스터, 머들러 - 오락설비(오디오, 비디오 등) - 청소도구

능 력 단 위		착륙 전 서비스		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010505_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 입국서류 배포 및 작성 지원, 기내서비스용품 회수, 기내 서비스용품 및 면세품 재고 확인을 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가: 단답형		시 간		10분	
		실무평가: -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010505_16v2.1 입국 서류 배포 및 작성 지원하기		1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.				
	1203010505_16v2.2 기내 용품 회수하기		2.1 객실 서비스 규정에 의해, 서비스한 기내 용품과 회수된 기내 용품의 수량을 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 의해, 회수된 기내 용품의 상태를 확인하여, 상태별로 분리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해, 기내 용품 소지 승객에 대해 회수 안내할 수 있다.				
	1203010505_16v2.3 기내 서비스 용품 및 면 세품 재고 확인하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라, 기내 판매 업무를 종료하고, 면세품 재고를 확인할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라, 면세품에 대한 상태를 확인하여, 필요 조치를 취할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 서비스 종료 후, 서비스 용품 재고를 확인할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 하기 시 필요한 조치 사항과 교대팀에게 필요한 전달 사항을 기록할 수 있다.				
관련 지식		- DB자료(서비스용품별) 이해 - 객실 서비스 규정 - 고객 특성 - 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 - 국가별 출입국 규정에 대한 지식 - 기내 용품에 대한 지식 - 면세품에 대한 지식					
평가 시설· 장비		- 필기도구					

능 력 단 위	착륙 후 서비스	능력단위 수준	3수준
분 류 번 호	1203010506_16v2		
능력단위 정의	이 능력단위는 착륙 후부터 승객하기 전까지 승객 하기 지원, 특수 고객지원을 수행하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가 : 단답형	시 간	10분
	실무평가: -	시 간	-
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)	수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010506_16v2.1 승객 하기 지원하기	2.1 도착지 공항 규정에 따라 검역 또는 세관의 허가가 필요한지 확인할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 시, 감사하는 마음으로 하기 인사를 실시 할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 의해 승객의 짐 운반 등을 적극적으로 도움을 줄 수 있다.	
	1203010506_16v2.1 특수 고객 지원하기	3.1 객실 서비스 규정에 따라 지상직원에게 여객 및 화물 운송 관련 서류(Ship pouch)를 인계하고, 중요 승객이나 특별 승객에 대한 정보를 구두로 먼저 알려 줄 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 응급환자, VIP, F/C, C/C, Y/C, UM(비동반소아), Stretcher(환자) 승객 순으로 신속히 하기가 이루어질 수 있도록 안내할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 특수 고객을 위해, 적극적으로 게이트(Gate)까지 지원할 수 있다.	
	관련 지식	- 객실 서비스 규정 이해 - 도착지 공항 입출국에 대한 지식 - 도착지 공항시설 이해 - 특수고객별 특성 이해 - 휠체어 사용 방법	
평가 시설· 장비	- 필기구 - 휠체어		

능 력 단 위		승객 하기 후 관리		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010507_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 유실물 점검, 잔류 승객 점검, 기내설비 점검, 기내용품 인계·인수를 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010507_13v1.1 유실물 점검하기		1.1 객실 서비스 규정에 따라 승객 하기 후 유실물 점검을 최우선으로 하며, 상위 클래스일 경우 지상조업 개시 전에 철저히 점검을 실시할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 객실 수화물 선반(Overhead Bin)을 열어 육안으로 확인할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 의해 코트 룸 및 승객 좌석 하단, 창 측, 승객 좌석 주머니(Seat Pocket) 등을 육안으로 점검할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 유실물 발견 시 상급자에게 보고하고 승무원은 최대한 빨리 승객에게 인계할 수 있다.				
	1203010507_13v1.2 잔류 승객 점검하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라 밀폐 공간(화장실 및 벙커(Bunker)) 내 잔류 승객 여부를 점검할 수 있다. 2.2 객실 서비스규정에 따라 각각의 승무원은 담당 존별로 결과를 구두로 보고할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 잔류승객을 조치할 수 있다.				
	1203010507_13v1.3 기내 설비 점검하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라 객실 내 장착되어 있는 모든 서비스 설비나 장비를 점검할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비를 점검 후 이상 유무를 보고할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 객실 설비나 장비에 이상이 있을 경우 정비사에게 구두 전달하고 객실설비장비수리 요청서에 기록할 수 있다.				
	1203010507_13v1.4 기내 용품 인수·인계하기		4.1 객실 서비스 규정에 따라 기내에 탑재된 서비스용품 및 면세품을 컴파트먼트(Compartment)에 넣고 봉인(Sealing)할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라 조리실(Galley) 담당자가 봉인(Sealing)한 후 인수인계서를 상호 점검할 수 있다 4.3 객실 서비스 규정에 따라 지상 종업원과 봉인 확인 및 점검(seal to seal) 방법으로 인계·인수할 수 있다.				
관련 지식		- 객실 서비스 규정 이해 - 도착지 공항의 유실물 처리 절차 이해 - 특수 고객 이해 - 잔류승객 처리에 대한 지식 - 공항 업무 이해 - 객실 서비스 규정 이해 - 객실 서비스 설비 장비 이해 - 객실 서비스 설비장비 수리 요청서 이해 - 서비스용품과 기내판매품에 대한 지식 - 인수인계서에 대한 지식					
평가 시설· 장비		- 기내판매 인수인계서 - 객실서비스용품 인수인계서 - 객실 설비장비 수리 요청서 - 객실 서비스용품 보관 잠금장치					

능 력 단 위		응급환자 대처		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010508_13v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 응급환자 발생상황 파악·보고, 응급환자 초기 대응, 응급환자 후속관리, 환자 대처상황 기록을 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		5분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010508_13v1.1 응급환자 발생상황 파악· 보고하기		1.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 기내 환자 발생 여부를 파악할 수 있다. 1.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 신속하게 상급자에게 보고할 수 있다. 1.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자에 대한 정보를 공유하도록 할 수 있다.				
	1203010508_13v1.2 응급환자 초기 대응하기		2.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급 처치할 수 있다. 2.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 환자의 응급 상태를 확인하고, 탑승 의사와 의료진을 신속하게 찾을 수 있다. 2.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급치료 장비를 탑승 의사의 협조를 구해 활용할 수 있도록 조치할 수 있다.				
	1203010508_13v1.3 응급환자 후속 관리하기		3.1 응급환자 대응매뉴얼에 따라 응급환자 상태가 악화되지 않도록 관리할 수 있다. 3.2 응급환자 발생에 따라 일반 탑승자의 쾌적한 여행이 방해되지 않도록 조치할 수 있다. 3.3 착륙 후 응급환자 대응매뉴얼에 따라 공항과의 협조체제가 순조롭게 진행될 수 있게 조치 할 수 있다.				
	1203010508_13v1.4 환자 대처 상황 기록하기		4.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 발생 시 조치 내용과 상태를 기록할 수 있다. 4.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자 관련 후속 조치내용을 기록할 수 있다. 4.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 응급환자의 공항 인계인수 내용을 기록할 수 있다. 4.4 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 비행 종료 후 환자 조치 내역을 기록하여 회사에 보고하고 향후 환자관리에 참고가 되도록 할 수 있다.				
평가 시설· 장비	관련 지식		- 환자 증세에 대한 지식 - 응급환자 대응매뉴얼 이해 - 응급처치 이해 - 의료 장비 기본 지식 - 응급환자 응대에 대한 지식 - 응급환자 기본조치에 대한 지식 - 메디칼 레코드 이해				
			- 객실 의료 장비 - 방송장비				

능 력 단 위		객실승무 관리		능력단위 수준		4수준	
분 류 번 호		1203010509_16v2					
능력단위 정의		이 능력단위는 객실 승무원별 근무 배정, 운항·객실간 정보 공유, 불만 승객 관리, 출·도착 서류 작성·관리, 객실서비스 관리를 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : -		시 간		-	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010509_16v2.1 객실 승무원별 근무 배정하기		1.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 승무원에게 업무를 할당할 수 있다. 1.2 효율적 서비스를 위해, 노선 특성에 따라 객실 승무원별 업무 배정을 조정할 수 있다. 1.3 효율적 서비스를 위해, 객실 승무원의 역량을 고려하여 업무 배정을 조정할 수 있다.				
	1203010509_16v2.2 운항·객실간 정보 공유하기		2.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 객실 상황을 판단하여, 상급자에게 신속하게 보고할 수 있다. 2.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 운항 정보를 공유할 수 있다. 2.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 승객 정보를 공유할 수 있다.				
	1203010509_16v2.3 불만 승객 관리하기		3.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 불만 상황에 대한 원인을 파악 할 수 있다. 3.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 경청한 후 불만에 대한 해결 방안을 모색 할 수 있다. 3.3 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해결 방안에 대한 구체적인 행동을 보여줄 수 있다. 3.4 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 해당 승객에 대한 만족도를 재확인할 수 있다.				
	1203010509_16v2.4 출·도착 서류 작성·관리하기		4.1 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 항공기 출발에 필요한 각종 서류를 수량, 종류 등을 점검할 수 있다. 4.2 객실 서비스 및 객실 안전 규정에 따라 도착지 국가별 요구사항에 따라 입국에 필요한 서류를 요청할 수 있다. 4.3 비행 중, 발생한 기내 안전 및 서비스 설비에 대한 특이사항을 기록할 수 있다. 4.4 항공기 도착 전, 지상직원에게 인계해 줄 서류의 이상 유무를 점검할 수 있다. 4.5 항공기 도착 시, 지상직원에게 객실 운항 관련 서류를 인계할 수 있다.				
	1203010509_16v2.5 객실서비스 관리하기		5.1 승무원 근무 규정에 따라 스페셜 식사는 객실 사무장이 직접 제공하면서 오전달이나 누락이 발생하지 않도록 재확인할 수 있다. 5.2 객실 서비스 규정에 따라 비행 중 기내 질서 유지 및 쾌적한 휴식환경 조성을 위해 단체승객에 의한 소란, 소음 등을 항시 점검할 수 있다. 5.3 객실 서비스 규정에 의해 화장실 청결 상태를 확인하며 비행 중에 발생 할 수 있는 안전과 환자 발생에 대한 안전사항을 점검할 수 있다. 5.4 승무원 근무 규정에 따라 기내 소음에 대한 관리를 할 수 있다. 5.5 조리실(Galley) 내에서 작업 시, 통로(Aisle)을 걸어 다닐 때, 승무원들 간의 대화, 컴파트먼트(compartment), 카트(Cart), 캐리어박스(carrier box) 등의 문을 열고 닫을 때, 객실 수화물 선반(Overhead Bin)의 손잡이 열고 닫을 때 등 승무원을 관리 감독할 수 있다.				
관련 지식	- 근무 편성 매뉴얼 이해 - 노선 특성 이해						

	- 고객 특성 이해 - 노선별 서비스 절차 이해 - 승무원이 기내에서 수행해야할 업무에 대한 지식 - 업무 배정 지식 - 객실 서비스 규정 이해 - 객실 안전 규정 이해 - 객실 서비스 및 객실 안전 규정 이해 - 불만 대처 상황에 대한 지식 - 객실 서비스 규정에 대한 이해 - 노선별 특성에 대한 이해 - 노선별 서비스 절차에 대한 이해 - 노선별 출입국 서류와 항공기 출도착 서류 이해 - 승무원 근무절차 이해 - 항공사 조직의 이해와 운영범위 이해 - 고객만족과 서비스 이해
평가 시설· 장비	- 파우치 - 필기구

능 력 단 위		기내음료 서비스		능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010510_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 기내음료를 파악하고 제공하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가: 단답형		시 간	10분
		실무평가: 수행평가		시 간	5분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010510_16v1.1 기내음료 파악하기		1.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 파악할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 파악할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악할 수 있다.		
	1203010510_16v1.2 기내음료 제공하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라, 비알콜 음료(Cold Beverage, Hot Beverage)에 관한 정보를 승객에게 전달할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 칵테일 제조에 필요한 술의 종류와 첨가 음료에 관한 정보를 숙지하여, 제조할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라, 다양한 와인에 관한 정보를 파악하여, 서비스 및 회수할 수 있다.		
관련 지식	- 알콜·비알콜 음료에 대한 지식 - 와인에 대한 지식(원산지, 특성, 어울리는 음식, 서비스 방법) - 원산지별 커피종류와 로스팅 등 음용 방법 이해 - 칵테일 제조 및 서비스 이해 - 테이블 매너 이해				
평가 시설· 장비	- 카트, 트레이 - 오븐, 커피메이커 - 컵, 코스터, 머들러				

능 력 단 위		항공서비스 업무 기본		능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010511_16v1			
능력단위 정의		이 능력단위는 항공서비스 관련 서류를 확인하고 항공여객정보를 확인하는 능력이다.			
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간	10분
		실무평가 : 수행평가		시 간	5분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)		
	1203010511_16v1.1 항공서비스 관련 서류 확 인하기		1.1 객실 서비스 규정에 의해, 담당구역별 도착지 입국에 필요한 서류를 배포할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라, 도착지 국가의 출입국 규정을 숙지하여 승객에게 정확히 안내할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 도착 전 입국에 필요한 서류의 작성 여부를 점검하고, 조치할 수 있다. 1.4 객실 서비스 규정에 의해 특수 고객에게 필요한 서류 작성에 협조할 수 있다.		
	1203010511_16v1.2 항공여객정보 확인하기		2.1 고객의 요구에 따라 항공편 예약스케줄을 파악할 수 있다. 2.2 항공편 운임에 따라 예약등급을 파악할 수 있다. 2.3 항공여객 조건에 따라 항공편을 파악할 수 있다.		
관련 지식	- 객실 서비스 규정 이해 - 고객 특성 - 국가별 입국 서류 작성법에 대한 지식 - 국가별 출입국 규정에 대한 지식 - 항공편별 운임체계 - 항공편별 이동스케줄 - 항공편예약 등급				
평가 시설· 장비	- 필기도구 - 항공 예약시스템 매뉴얼				

능 력 단 위		항공 기내방송 업무		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010512_16v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 이륙 전부터 다양한 정상적 상황(이륙 전, 이륙 후, 착륙 후), 비정상적 상황(Irregular), 비상 상황(Emergency)을 안내하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		5분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010512_16v1.1 항공기내 방송 준비하기		1.1 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 항공기 코드를 파악할 수 있다. 1.2 운송 서비스 규정에 따라 방송에 필요한 국가별 도시와 공항 명을 파악할 수 있다. 1.3 그리니치 평균시(GMT)에 따라 도착지 시차를 계산할 수 있다.				
	1203010512_16v1.2 정상 상황 방송하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라 정상적인 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 방송에 적합한 표준어와 언어를 구사할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 탑승환영 안내 방송을 할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 좌석벨트 상시착용 안내 및 목적지 접근안내 방송을 할 수 있다. 2.5 객실 서비스 규정에 따라 도착안내 방송을 할 수 있다.				
	1203010512_16v1.3 비정상 상황 방송하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라 비정상적 상황 방송에 필요한 기본정보를 파악할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 지연 및 대기 안내 방송을 할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 변경 및 교체, 고객 불편 안내 방송을 할 수 있다. 3.4 객실 서비스 규정에 따라 Turbulence 방송을 할 수 있다.				
	1203010512_16v1.4 비상 상황 방송하기		4.1 객실 서비스 규정에 따라 비상 상황 방송에 필요한 정보를 파악할 수 있다. 4.2 객실 서비스 규정에 따라 기내난동 승객 발생 안내 방송을 할 수 있다. 4.3 객실 서비스 규정에 따라 상황별 비상사태 안내 방송을 할 수 있다.				
관련 지식	- 객실 서비스 규정(안내) - 기내 방송 규정(안내) - 운송 서비스 규정(안내) - 운송 서비스 규정(안내)의 정보 파악 - 한국어, 영어 및 목적지 국가 언어(일본어, 중국어 등) 이해						
평가 시설· 장비	- 필기구 - 인터폰						

능 력 단 위		고객만족 서비스		능력단위 수준		3수준	
분 류 번 호		1203010513_16v1					
능력단위 정의		이 능력단위는 객실 승무원으로서 서비스마인드, 이미지메이킹, 불만고객응대를 원활히 수행하는 능력이다.					
평 가 방 법		지필평가 : 단답형		시 간		10분	
		실무평가 : 수행평가		시 간		5분	
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)				
	1203010513_16v1.1 서비스 마인드 함양하기		1.1 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.				
	1203010513_16v1.2 이미지 메이킹하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.				
	1203010513_16v1.3 불만고객 대처하기		3.1 객실 서비스 규정에 따라 고객 행동유형을 파악할 수 있다. 3.2 객실 서비스 규정에 따라 불만고객을 유형별로 대응할 수 있다. 3.3 객실 서비스 규정에 따라 불만고객에 대한 대처결과를 보고할 수 있다.				
관련 지식	- 객실 서비스 규정(안내) - 고객 심리와 행동유형의 이해 - 글로벌 매너 - 불만고객 유형의 파악과 응대						
평가 시설· 장비	- 필기구						

능 력 단 위		항공서비스 매너	능력단위 수준	2수준
분 류 번 호		1203010514_16v1		
능력단위 정의		이 능력단위는 서비스 마인드를 함양하고 이미지메이킹을 수행하는 능력이다.		
평 가 방 법	지필평가 : 단답형		시 간	10분
	실무평가 : 수행평가		시 간	5분
평가 내용	능력단위 요소 (세 부 항 목)		수 행 준 거 (세 세 항 목)	
	1203010514_16v1.1 기본 매너 갖추기		1.1 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 서비스 마인드를 함양할 수 있다. 1.2 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 원활한 소통을 할 수 있다. 1.3 객실 서비스 규정에 따라 고객만족 서비스를 위한 다양한 문화적 특성을 파악할 수 있다.	
	1203010514_16v1.2 항공서비스 매너 관리하기		2.1 객실 서비스 규정에 따라 필요한 용모 복장을 단정히 할 수 있다. 2.2 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 표정을 관리할 수 있다. 2.3 객실 서비스 규정에 따라 필요한 호감 주는 음성을 표현할 수 있다. 2.4 객실 서비스 규정에 따라 상황별 기본 매너를 지킬 수 있다.	
관련 지식	- 객실 서비스 규정(안내) - 글로벌 매너			
평가 시설· 장비	- 필기구			