

대분류/12
이용·숙박·여행·
오락·스포츠

중분류/03
관광·레저

소분류/01
여행서비스

세분류/02
여행상품상담

능력단위/07

NCS학습모듈

여행 요금 상담

LM1203010207_16v2



교육부

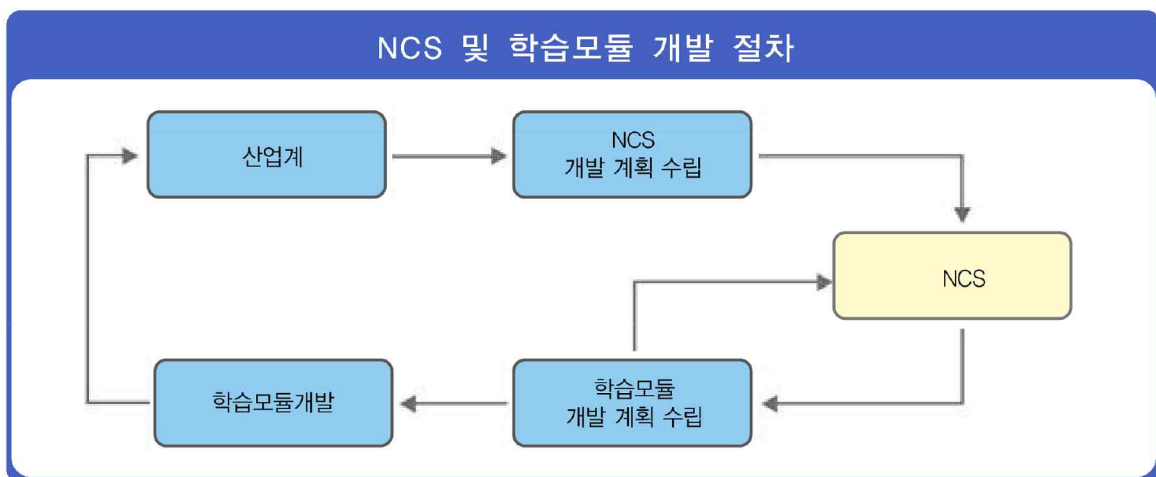
NCS 학습모듈은 교육훈련기관에서 출처를 명시하고 교육적 목적으로 활용할 수 있습니다. 다만 NCS 학습모듈에는 국가(교육부)가 저작권 일체를 보유하지 않은 저작물들(출처가 표기되어 있는 도표, 사진, 삽화, 도면 등)이 포함되어 있으므로 이러한 저작물들의 변형, 복제, 공연, 배포, 공중 송신 등과 이러한 저작물들을 활용한 2차 저작물의 생성을 위해서는 반드시 원작자의 동의를 받아야 합니다.

NCS 학습모듈의 이해

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

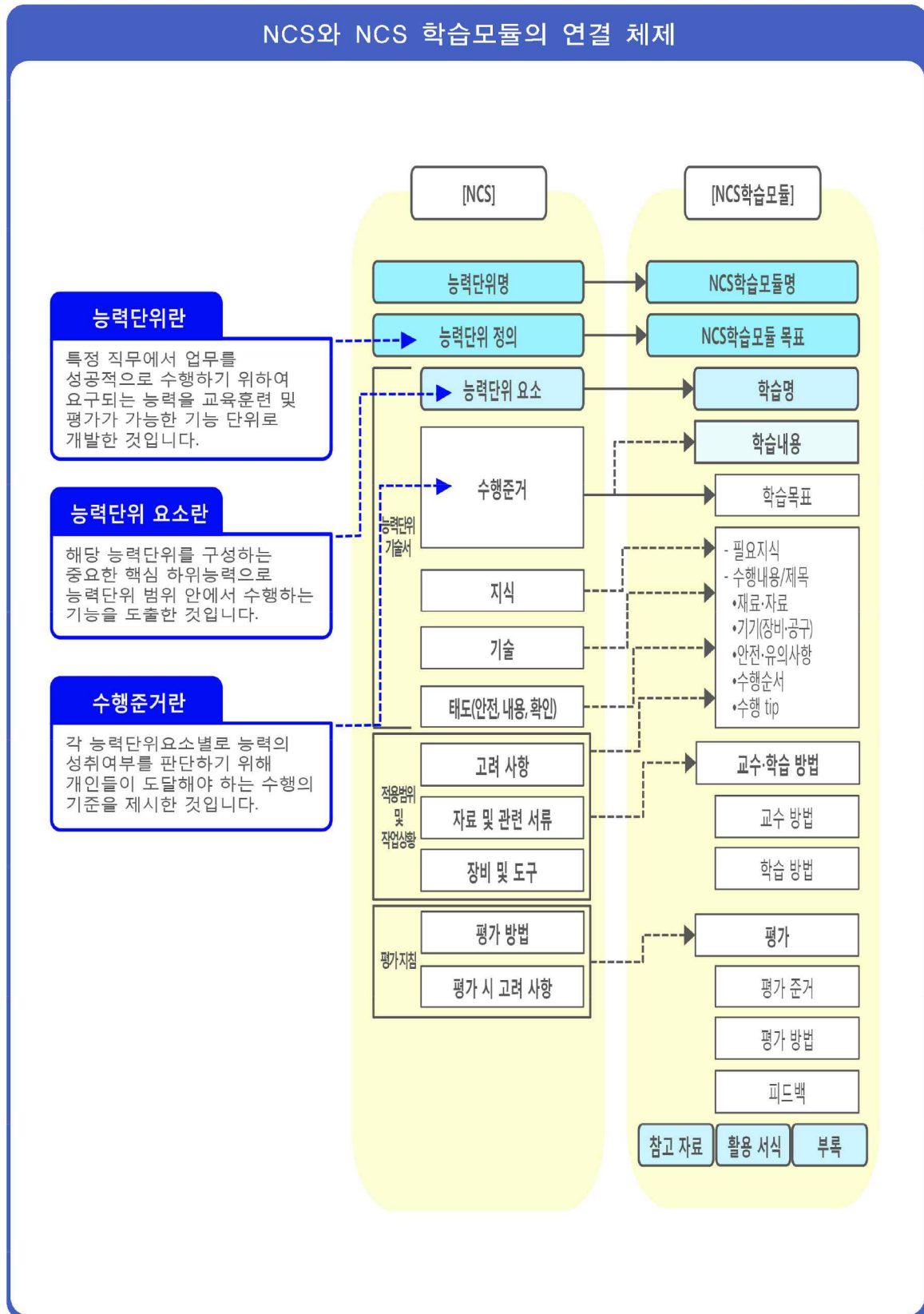
(1) NCS 학습모듈이란?

- 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)이란 산업현장에서 직무를 수행하기 위해 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것으로 산업현장의 직무를 성공적으로 수행하기 위해 필요한 능력(지식, 기술, 태도)을 국가적 차원에서 표준화한 것을 의미합니다.
- 국가직무능력표준(이하 NCS)이 현장의 ‘직무 요구서’라고 한다면, NCS 학습모듈은 NCS의 능력단위를 교육훈련에서 학습할 수 있도록 구성한 ‘교수·학습 자료’입니다. NCS 학습모듈은 구체적인 직무를 학습할 수 있도록 이론 및 실습과 관련된 내용을 상세하게 제시하고 있습니다.



- NCS 학습모듈은 다음과 같은 특징을 가지고 있습니다.
- 첫째, NCS 학습모듈은 산업계에서 요구하는 직무능력을 교육훈련 현장에 활용할 수 있도록 성취목표와 학습의 방향을 명확히 제시하는 가이드라인의 역할을 합니다.
- 둘째, NCS 학습모듈은 특성화고, 마이스터고, 전문대학, 4년제 대학교의 교육기관 및 훈련기관, 직장교육기관 등에서 표준교재로 활용할 수 있으며 교육과정 개편 시에도 유용하게 참고할 수 있습니다.

- NCS와 NCS 학습모듈 간의 연결 체제를 살펴보면 아래 그림과 같습니다.



(2) NCS 학습모듈의 체계

- NCS 학습모듈은 1.학습모듈의 위치, 2.학습모듈의 개요, 3.학습모듈의 내용 체계, 4.참고 자료, 5.활용 서식/부록 으로 구성되어 있습니다.

1. NCS 학습모듈의 위치

- NCS 학습모듈의 위치는 NCS 분류 체계에서 해당 학습모듈이 어디에 위치하는지를 한 눈에 볼 수 있도록 그림으로 제시한 것입니다.

예시 : 이·미용 서비스 분야 중 네일미용 세분류

NCS-학습모듈의 위치

대분류	이용·숙박·여행·오락·스포츠
중분류	이·미용
소분류	아미용 서비스

세분류	능력단위	학습모듈명
헤어미용	네일 샵 위생 서비스	네일숍 위생서비스
피부미용	네일 화장을 제거	네일 화장을 제거
메이크업	네일 기본 관리	네일 기본관리
네일미용	네일 랩	네일 랩
이용	네일 팁	네일 팁
	젤 네일	젤 네일
	아크릴릭 네일	아크릴 네일
	평면 네일아트	평면 네일아트
	융합 네일아트	융합 네일아트
	네일 샵 운영관리	네일숍 운영관리

학습모듈은

NCS 능력단위 1개당 1개의 학습모듈 개발을 원칙으로 합니다. 그러나 필요에 따라 고용 단위 및 교과단위를 고려하여 능력단위 몇 개를 묶어서 1개의 학습모듈로 개발할 수 있으며, NCS 능력단위 1개를 여러 개의 학습모듈로 나누어 개발할 수도 있습니다.

2. NCS 학습모듈의 개요

구 성

- NCS 학습모듈 개요는 학습모듈이 포함하고 있는 내용을 개략적으로 설명한 것으로서 **학습모듈의 목표**, **선수 학습**, **학습모듈의 내용 체계**, **핵심 용어**로 구성되어 있습니다.

학습모듈의 목표	해당 NCS 능력단위의 정의를 토대로 학습목표를 작성한 것입니다.
선수 학습	해당 학습모듈에 대한 효과적인 교수·학습을 위하여 사전에 이수해야 하는 학습모듈, 학습 내용, 관련 교과목 등을 기술한 것입니다.
학습모듈의 내용 체계	해당 NCS 능력단위요소가 학습모듈에서 구조화된 방식을 제시한 것입니다.
핵심 용어	해당 학습모듈의 학습 내용, 수행 내용, 설비·기자재 등 가운데 핵심적인 용어를 제시한 것입니다.

활 용 안 내

예시 : 네일미용 세분류의 ‘네일 기본관리’ 학습모듈

네일 기본관리 학습모듈의 개요

학습모듈의 목표

고객의 네일 보호와 미적 요구 충족을 위하여 효과적인 네일 관리로 프리에지 형태 만들기, 큐티를 정리하기, 컬러링하기, 보습제 도포하기, 마무리를 할 수 있다.

선수학습

네일숍 위생서비스(LM201010401_14v2)

학습모듈의 내용체계

학습	학습 내용	NCS 능력단위 요소	
		코드번호	요소 명칭
1. 프리에지 형태 만들기	1-1. 네일 파일에 대한 이해와 활용 1-2. 프리에지 형태 파일링	1201010403_12v2.1	프리에지 모양 만들기
2. 큐티를 정리하기	2-1. 네일 기본관리 매뉴얼 이해 2-2. 큐티를 관리	1201010403_14v2.2	큐티를 정리하기
3. 컬러링하기	3-1. 컬러링 매뉴얼 이해 3-2. 컬러링 방법 선정과 작업 3-3. 쉘 컬러링 작업	1201010403_14v2.3	컬러링
4. 보습제 도포하기	4-1. 보습제 선정과 도포 4-2. 각질제거	1201010403_14v2.4	보습제 바르기
5. 네일 기본관리 마무리하기	5-1. 유분기 제거 5-2. 네일 기본관리 마무리와 정리	1201010403_14v2.5	마무리하기

핵심 용어

프리에지, 니퍼, 퓨서, 폴리시, 네일 파일, 스웨이형, 스웨이 오프형, 라운드형, 오벌형, 포인트형

학습모듈의 목표는

학습자가 해당 학습모듈을 통해 성취해야 할 목표를 제시한 것으로, 교수자는 학습자가 학습모듈의 전체적인 내용흐름을 파악할 수 있도록 지도하는 것이 필요합니다.

선수 학습은

교수자나 학습자가 해당 모듈을 교수 또는 학습하기 이전에 이수해야 할 학습내용, 교과목, 핵심 단어 등을 표기한 것입니다. 따라서 교수자는 학습자가 개별 학습, 자기 주도 학습, 방과 후 활동 등 다양한 방법을 통해 이수할 수 있도록 지도하는 것이 필요합니다.

핵심 용어는

학습모듈을 통해 학습되고 평가되어야 할 주요 용어입니다. 또한 당해 모듈 또는 타 모듈에서도 핵심 용어를 사용하여 학습내용을 구성할 수 있으며, 「NCS 국가 직무능력표준」 사이트(www.ncs.go.kr)에서 색인(찾아보기) 중 하나로 이용할 수 있습니다.

3. NCS 학습모듈의 내용 체계

구 성

- NCS 학습모듈의 내용은 크게 **학습**, **학습 내용**, **교수·학습 방법**, **평가** 로 구성되어 있습니다.

학습	해당 NCS 능력단위요소 명칭을 사용하여 제시한 것입니다. 학습은 크게 학습 내용, 교수·학습 방법, 평가로 구성되며 해당 NCS 능력단위의 능력단위 요소별 지식, 기술, 태도 등을 토대로 학습 내용을 제시한 것입니다.
학습 내용	학습 내용은 학습 목표, 필요 지식, 수행 내용으로 구성하였으며, 수행 내용은 재료·자료, 기기(장비·공구), 안전·유의 사항, 수행 순서, 수행 tip으로 구성한 것입니다. 학습모듈의 학습 내용은 업무의 표준화된 프로세스에 기반을 두고 실제 산업현장에서 이루어지는 업무활동을 다양한 방식으로 반영한 것입니다.
교수·학습 방법	학습 목표를 성취하기 위한 교수자와 학습자 간, 학습자와 학습자 간의 상호 작용이 활발하게 일어날 수 있도록 교수자의 활동 및 교수 전략, 학습자의 활동을 제시한 것입니다.
평가	평가는 해당 학습모듈의 학습 정도를 확인할 수 있는 평가 준거, 평가 방법, 평가 결과의 피드백 방법을 제시한 것입니다.

활 용 안 내

예시 : 네일미용 세분류의 ‘네일 기본관리’ 학습모듈의 내용

학습 1	프리에지 형태 만들기(LM1201010403_14v2.1)
학습 2	큐티클 정리하기(LM1201010403_14v2.2)
학습 3	컬러링하기(LM1201010403_14v2.3)
학습 4	보습제 도포하기(LM1201010403_14v2.4)
학습 5	네일 기본관리 마무리하기(LM1201010403_14v2.5)

학습은

해당 NCS 능력단위요소 명칭을 사용하여 제시하였습니다.
학습은 일반교과의 ‘대단원’에 해당되며, 모듈을 구성하는 가장 큰 단위가 됩니다. 또한 완성된 직무를 수행하기 위한 가장 기본적인 단위로 사용할 수 있습니다.

학습내용은

요소 별 수행준거를 기준으로 제시하였습니다. 일반교과의 ‘중단원’에 해당합니다.

학습목표는

모듈 내의 학습내용을 이수했을 때 학습자가 보여줄 수 있는 행동수준을 의미합니다. 따라서 일반 수업시간의 과목목표로 활용할 수 있습니다.

필요지식은

해당 NCS의 지식을 토대로 해당 학습에 대한 이해와 성과를 높이기 위해 알아야 할 주요 지식을 제시하였습니다. 필요지식은 수행에 꼭 필요한 핵심 내용을 위주로 제시하여 교수자의 역할이 매우 중요하며, 이후 수행순서 내용과 연계하여 교수·학습으로 진행할 수 있습니다.

3-1. 컬러링 매뉴얼 이해

학습목표

- 고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상과 침착을 익기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.
- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 일찍 얇이 균일하게 도포할 수 있다.
- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 컬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.

필요 지식 /

① 컬러링 매뉴얼

컬러링 작업 전, 아세톤 또는 네일 폴리시 리무버를 사용하여 손톱표면과 큐티클을 주변, 손톱 밑 부분까지 깨끗하게 유분기를 제거해야 한다. 컬러링의 순서는 Base coating 1회 → Polishing 2회 → 컬러수정 → Top coating 1회 → 최종수정의 순서로 한다. 베이스코트는 착색을 방지하고 발림성 향상을 위해 가장 먼저 도포하며 컬러링의 마지막에 컬러의 유지와 광택을 위해 톱코트를 도포한다. 네일 보강제(Nail Strengthner)를 바를 시에는 베이스코트를 도포하기 전에 사용한다.

수행 내용 / 컬러링 매뉴얼 실습하기

재료·자료

- 컬러링 관련 네일 미용 자료들
- 정리바구니, 베이스코트, 네일 폴리시, 톱코트, 오렌지우드스티크, 탈지면, 폴리시러무버, 디스펜서 등

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 빔 프로젝터, 스크린 등

안전·유의사항

- 컬러링 제품들의 냄새를 직접적으로 맡지 않도록 유의한다.
- 컬러링 제품들이 대부분 유리병에 들어 있기 때문에 깨지지 않도록 각별히 조심한다.
- 컬러링 제품들은 상온에 마르기 때문에 개봉 후 뚜껑을 잘 닫도록 한다.

수행 순서

① 네일 폴리시를 바르게 잡는다.

1. 손바닥에 네일 폴리시를 놓고 약지 소지를 이용하여 네일 폴리시를 잡는다.
2. 폴리시를 왼 손의 엄지와 검지로 고객의 작업손가락을 잡는다.
3. 폴리시를 왼 손의 중지 손가락을 굳게 펴서 발침대가 되도록 한다.
4. 반대편 손으로 네일 폴리시의 뚜껑을 열고 소지 손가락을 펴서 네일 폴리시를 왼 중지 손가락 위에 받쳐놓는다.
5. 다양한 형태의 폴리시를 잡아본다.

수행 tip

- 흰색이 많이 섞인 네일 폴리시의 경우는 붓의 각도를 높이 세워 빠르게 브러시 작업을 해야 붓 자국이 나지 않는다.
- 컬러링은 기본 2회 정도이나 컬러에 따른 도료량과 컬러감에 따라 1~3회 사이로 증감할 수 있다.

수행 내용은

모듈에 제시한 것 중 기술(Skill)을 습득하기 위한 실습 과제로 활용할 수 있습니다.

재료·자료는

수행 내용을 수행하는데 필요한 재료 및 준비물로 실습 시 필요 준비물로 활용할 수 있습니다.

기기(장비·공구)는

수행 내용을 수행하는데 필요한 기본적인 장비 및 도구를 제시하였습니다. 제시된 기기 외에도 수행에 필요한 다양한 도구나 장비를 활용할 수 있습니다.

안전·유의사항은

수행 내용을 수행하는데 안전상 주의해야 할 점 및 유의사항을 제시하였습니다. 수행 시 유념해야 하며, NCS의 고려사항도 추가적으로 활용할 수 있습니다.

수행 순서는

실습과제의 진행 순서로 활용할 수 있습니다.

수행 tip은

수행 내용에서 수행의 수월성을 높일 수 있는 아이디어를 제시하였습니다. 따라서 수행tip은 지도상의 안전 및 유의사항 외에 전반적으로 적용되는 주안점 및 수행과제 목적에 대한 보충설명, 추가사항 등으로 활용할 수 있습니다.

학습3 교수·학습 방법

교수·학습 방법은

학습목표를 성취하는데 필요한 교수 방법과 학습 방법을 제시하였습니다.

교수 방법

- 컬러링 제품의 성분과 컬러별 점도의 차이, 베이스코트와 톱코트의 역할, 폴리시 잡는 방법, 큐어링 시간 등의 내용을 화면 자료와 함께 설명한다.
- 서식지를 활용하여 네일 컬러링 방법을 그림으로 그려 보게 한 뒤, 다양한 컬러링의 매뉴얼을 그려서 숙지하도록 한다.
- 셀 컬러링 시 주의사항을 계속 숙지시키도록 하며, 큐어링 시간에 대해 작성하도록 한다.

교수 방법은

해당 학습활동에 필요한 학습내용, 학습내용과 관련된 학습자료명, 자료 형태, 수행내용의 진행 방식 등에 대하여 제시하였습니다. 또한 학습자의 수업참여도를 제고하기 위한 방법 및 수업진행상 유의사항 등도 제시하였습니다. 선수학습이 필요한 학습을 학습자가 숙지하였는지 교수자가 확인하는 과정으로 활용할 수도 있습니다.

학습 방법

- 컬러링을 위한 재료의 필요성과 사용방법을 숙지하고 컬러링 매뉴얼 과정에 맞추어 작업 내용을 이해한다.
- 컬러링의 다양성에 대한 용어를 숙지하고 진행과정에 맞추어 내용을 작업한다.
- 셀 컬러링 시 적합한 큐어링 시간을 선택해서 큐어링 해본다.

학습 방법은

해당 학습활동에 필요한 학습자의 자기주도적 학습 방법을 제시하였습니다. 또한 학습자가 숙달해야 할 실기능력과 학습과정에서 주의해야 할 사항 등으로 제시하였습니다. 학습자가 학습을 이수하기 전에 반드시 숙지해야 할 기본 지식을 학습하였는지 스스로 확인하는 과정으로 활용할 수 있습니다.

학습3 평가

평가

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

평가 준거

- 평가자는 학습자가 학습 목표를 성공적으로 달성하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

학습내용	학습 목표	성취수준		
		상	중	하
킬러링 매뉴얼 이해	- 고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상의 질착을 하기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.			
	- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.			
	- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 킬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.			

평가 준거는

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

평가 방법

평가 방법

- 작업장 평가

학습내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
킬러링 매뉴얼 이해	- 고객의 요구에 따라 네일 폴리시 색상의 질착을 하기 위한 베이스코트를 아주 얇게 도포할 수 있다.			
	- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시를 얼룩 없이 균일하게 도포할 수 있다.			
	- 작업 매뉴얼에 따라 네일 폴리시 도포 후 킬러 보호와 광택 부여를 위한 톱코트를 바를 수 있다.			

NCS 능력단위의 평가방법을 준용하였으며, 평가 준거에 따른 평가방법을 2개 이상 제시하였습니다. 평가방법으로는 포트폴리오, 문제해결 시나리오, 서술형 시험, 논술형 시험, 사례연구, 평가자 체크리스트, 작업장 평가 등이 있으며, NCS의 능력단위 요소 별 수행 수준을 평가하는데 가장 적절한 방법을 선정하여 활용할 수 있습니다.

피드백

피드백

1. 작업장 평가
 - 작업 결과물을 확인하여 수정사항을 제시하고 수정 부분을 인지하도록 한다.

평가 후에 학습자들에게 평가 결과를 피드백하여 부족한 부분을 알려주고, 학습 결과가 미진한 경우, 해당 부분을 다시 학습하여 학습목표를 달성하는 데 활용할 수 있습니다.

4. 참고 자료

참고자료

참고자료는

- 김미원(2011). 『Nail Study』. 서울: 사)한국네일저서서비스협회.
- 민광경(2015). 『마용사(네일)편기』. 서울: 예문사.
- 박은주(2014). 『네일미용』. 서울: 정담미디어.

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

5. 활용 서식/부록

활용서식

활용서식은

평가 서식, 실습시트 등 교수학습 시 활용 가능한 다양한 서식들로 구성하였습니다. 과제 진행에서 평가에 이르기까지 필요한 서식을 해당 학습מוד의 특성에 맞춰 개발하거나 기존의 양식을 활용하여 제시하였습니다.

1. 프리페이지 형태의 이해

모 양	이름	특징
	이름 (Square nail)	특징 - 강한 느낌의 사각형태 - 네일의 양끝 모서리 부분이 90° 사각의 형태이다. - 발톱의 형태 활용 - 내인성 발톱의 보정시에 적용

부록

부록은

활용서식 이외에 교수학습과정에서 참고할 수 있는 자료가 있는 경우 제시하였습니다.

네일 기본관리 도구와 재료 목록

목록	비고	준비
위생가운	흰색	작업자 착용
위생 마스크	흰색	작업자 착용
보호안경	투명한 렌즈 (안경으로 대체 가능)	작업자 착용
재용정리함	재용, 색상 무관	작업대

[NCS-학습מוד의 위치]

대분류	이용·숙박·여행·오락·스포츠
중분류	관광·레저
소분류	여행 서비스

세분류

여행 상품개발

여행 상품상담

국내여행안내

해외여행안내

항공객실서비스

능력단위	학습מוד명
고객응대	고객응대
상품추천	상품추천
여행 상품상담 교육	상담 교육
상품설명자료 작성	상담자료 작성
상품설명	상품설명
상담고객관리	상담고객관리
여행요금상담	여행요금상담
여행 상품 계약	여행 상품 계약
여행 고객 관리	여행 고객 관리
여행 상품상담 교육 지원	여행 상품상담 교육 지원
교통편 조회	교통편 조회 및 예약
교통편 예약	
교통편 발권	교통편 발권
지상수배	지상수배
여행서류 확인 지원	여행서류확인 지원 및 확인
여행서류 확인	

차 례

학습모듈의 개요	1
학습 1. 여행 요금 산출하기	
1-1. 항공권 요금에 따른 여행 요금 산출하기	3
1-2. 지상비에 따른 여행 요금 산출하기	17
1-3. 부대 비용에 따른 여행 요금 산출하기	24
• 교수·학습 방법	32
• 평가	34
학습 2. 원가표 작성하기	
2-1. 여행 상품에 따른 원가 조사하기	35
2-2. 여행 상품에 따른 원가 조율하기	45
2-3. 여행 상품에 따른 원가표 작성하기	50
• 교수·학습 방법	57
• 평가	59
학습 3. 상담하기	
3-1. 산출된 요금표 분석 및 고객 상담하기	60
3-2. 환율 정보 수집 및 고객 상담하기	69
• 교수·학습 방법	76
• 평가	78
참고 자료	79
활용 서식	80

여행 요금 상담 학습모듈의 개요

학습모듈의 목표

여행 요금 상담을 위해 여행 요금을 산출하여 원가표를 작성한 후 여행 요금을 상담할 수 있다.

선수학습

고객 응대, 상품 추천, 상담 교육, 상담 자료 작성, 상품 설명, 상담 고객 관리, 여행 요금 상담

학습모듈의 내용 체계

학습	학습 내용	NCS 능력단위 요소	
		코드 번호	요소 명칭
1. 여행 요금 산출하기	1-1. 항공권 요금에 따른 여행 요금 산출하기	1203010207_16v2.1	여행 요금 산출하기
	1-2. 지상비에 따른 여행 요금 산출하기		
	1-3. 부대 비용에 따른 여행 요금 산출하기		
2. 원가표 작성하기	2-1. 여행 상품에 따른 원가 조사하기	1203010207_16v2.2	원가표 작성하기
	2-2. 여행 상품에 따른 원가 조율하기		
	2-3. 여행 상품에 따른 원가표 작성하기		
3. 상담하기	3-1. 산출된 요금표 분석 및 고객 상담하기	1203010207_16v2.3	상담하기
	3-2. 환율 정보 수집 및 고객 상담하기		

핵심 용어

항공 요금, 지상비, 부대 비용, 원가표 작성, 여행 요금, 여행 상품 원가, 여행 요금 상담

학습 1 여행 요금 산출하기

학습 2 원가표 작성하기

학습 3 상담하기

1-1. 항공권 요금에 따른 여행 요금 산출하기

학습 목표 • 항공권에 포함된 요금에 따라 여행 요금을 산출할 수 있다.

필요 지식 /

① 여행 요금의 이해

1. 여행 요금의 구성

여행 요금은 크게 운임(transportation charge), 지상비(land fee), 기타 부대 비용(miscellaneous charge), 그리고 이윤에 해당하는 알선 수수료로 구성된다. 운임과 관련하여 본 학습에서는 국외 여행 상품의 특성상 이용 비중이 가장 높은 항공 요금을 중심으로 학습한다.

2. 여행 요금의 산출

여행 요금은 여행 형태, 여행 목적, 상품의 품질과 구성 내용, 여행 시기, 인원수, 여행 일수, 여행 목적지 등의 여행 조건에 따라 달라지므로, 이러한 요인들을 고려하여 산출해야 한다. 일반적으로 여행 요금은 여행 상품을 구성하는 원가에 이윤을 더하는 방법으로 다음과 같이 산출한다.

$$\text{여행 요금} = \text{원가}(\text{운임} + \text{지상비} + \text{기타 비용}) + \text{이윤}$$

3. 여행 요금 산출 방법

여행 요금은 다음과 같은 두 가지 방법을 사용하여 산출하게 되는데, 일반적으로 각 항목별로 전체 인원의 요금을 합산한 총금액을 총인원으로 나누는 ②의 방법을 사용한다.

① 각 항목별로 1인당 요금을 기준으로 요금을 산출해서 총항목을 합산하는 방법

② 각 항목별로 전체 인원의 요금을 산출해서 총항목을 합산하여 다시 총인원으로 나누는 방법

② 항공 요금 분석

국외 여행 시 가장 널리 이용되는 교통수단은 항공기로 출발국과 여행 목적지 간의 왕복 이동을 항공기를 이용하는 대가로 지불하는 요금이 항공 요금이다. 항공 요금은 전체 여행 요금에서 가장 높은 비중을 차지하고 있으며, 여행 조건, 여행 인원, 여행 목적지, 여행 시기, 여행객의 신분과 연령, 항공권 사용 기간, 여행 경로(직항 및 경유 여부), 여행 항공사에 따라 상이하다. 따라서 전체 여행 요금을 유리하게 산출하기 위해 가장 중요한 것은 저렴한 항공 요금의 사용이라고 할 수 있다.

1. 항공 요금의 종류

항공 요금은 위에서 언급한 바와 같이 여러 가지 조건에 따라 다양하게 분류될 수 있으나, 여행 요금 구성 측면에서 다음의 <표 1-1>과 같이 분류하기로 한다.

<표 1-1> 항공 요금의 종류

분류 기준	내용
판매 단위	그룹(group) 요금
	개인(individual) 요금
서비스 등급	일등석(first class) 요금
	이등석(business class) 요금
	일반석(economy class) 요금
여행 시기	성수기(high season) 요금
	준성수기(shoulder season) 요금
	비수기(low season) 요금
	주말(weekend) 요금
	주중 weekdays) 요금
여행객 연령	성인(adult) 요금
	소아(child) 요금
	유아(infant) 요금
그룹 인솔자 및 직원	CG(tour conductor) 요금
	AD(agent discount) 요금

위에서 여행객 연령 분류에 따른 소아(child) 요금은 만 12세 미만의 아동에게 적용되는 요금으로 성인(adult) 요금의 75%를 적용하는 것이 일반적이나, 이는 항공사 또는 요금 종류에 따라 다를 수 있다. 또 유아(infant) 요금은 만 2세 미만의 유아에게 적용되는 요금으로 성인(adult) 요금의 10%를 적용한다.

일반적으로 항공사들은 그룹 구성원의 인원수에 따라 인솔자를 위한 FOC(free of charge) 항공권이나 할인 요금을 적용해 주며, 이는 항공권상에 CG00(100% 할인), CG50(50% 할인), AD75(정상 요금의 75% 할인), AD50(정상 요금의 50% 할인) 등으로 기재되어 구분이 가능하다.

2. 항공 요금의 구성

항공 요금은 크게 항공 운임과 세금 및 유류 할증료로 구성된다. 항공 요금에 포함되는 구성 내용은 다음과 같으며, 항공권 발권 시 항공 요금에 포함되어 산출된다.

(1) 항공 운임(air fare)

항공사별로 상이한 조건 및 다양한 종류의 운임이 적용된다.

(2) 공항 시설 이용료

인천 및 김포 공항에서 출발하는 항공편을 이용하는 국제 항공 여객이 납부 대상(면제자 제외)이며, 공항 이용료 1만 7,000원, 출국 납부금 1만 원, 국제 빈곤 퇴치 기여금 1,000원으로 구성되어 총액 2만 8,000원이 징수된다.

(3) 출·입국세(TAX)

여행 방문 국가에서 징수하는 출국 및 입국 세금으로 주로 유럽, 미국, 캐나다 등의 국가에서 징수하며, 항공권 요금 산출 시 자동으로 반영된다. 항목별로 내용이 다르며, 내용에 따라 항공권에 2자리 코드로 기재되나, 항목이 많을 경우 XT 코드로 합산되어 기재된다.

(4) 유류 할증료(fuel surcharge)

항공사가 유가 상승에 따른 손실을 보전하기 위해 운임에 부과하는 할증료이다.

유류 할증료는 출발 국가에 따라 다르게 적용되며, 동일한 출발 국가의 항공사들은 동일한 유류 할증료를 적용하는 것이 일반적이나, 이는 항공사에 따라 차이가 날 수 있다. 우리나라 출발 항공 요금에 부과되는 유류 할증료는 싱가포르 항공유를 기준으로 유가 수준에 따라 여러 단계로 산출되어 적용되고, 한 달에 한 번씩 조정되며, 국토교통부의 승인을 받아야 한다. 항공권에 일반적으로 2자리 코드 YR이나 YQ로 기재된다.

항공권 운임정보 Ticket/Fare Information		
연결항공권	Conn.Ticket No.	-
운임산출내역	Fare Calculation	SEL KE LAX559.76KE SEL559.76NUC1119.52END ROE1027.210000 XF LAX4.5
Tour Code	Tour Code	4SDQNEELA 항공운임
산출운임	Fare Amount	KRW 1150000 (Paid Amount KRW 1150000)
지불화폐	Equiv. Fare Paid	
세금/기타수수료	Tax/Fee/Charge	Paid Amount KRW 377600
* 세금	Tax	공항시설 이용료 KRW 28000BP 5900YC 18600US 18600US 5400XA 7500XY 6000AY 4800XF TAX
유류할증료	Fuel Surcharge	KRW 282800YR
Carrier fee	Carrier fee	0
총산출금액	Total Amount	KRW 1527600 (Total Paid Amount KRW 1527600)
지불수단	Form of Payment	CCAX XXXXXXXXXXXX9488 / 1119/00
발행일 발행처	e-Ticket Issue Date/Place	31Oct2014 / 17315465 / SELK131JA
지불금액은 (Total Paid Amount)에 표기된 금액을 확인하시기 바랍니다.		

[그림 1-1] 항공권에 기재된 항공 운임, 공항 시설 이용료, 출입국 TAX, 유류 할증료
출처: www.topassellconnect.com

3. 항공 요금 조회 시스템

항공 예약 및 발권을 할 수 있는 프로그램을 CRS(computer reservation system)라고 하며, 항공 요금 조회도 CRS(computer reservation system)를 통해 가능하다.

국내에서 사용되는 CRS(computer reservation system)는 TOPAS SellConnect 외에도 아바쿠스(ABACUS), 월드스팬(WORLDSPAN), 갈릴레오(GALLILEO), 세이버(SABRE) 등의 다양한 종류가 있으며, 각 항공사별 요금은 모든 CRS(computer reservation system)에 동일한 내용으로 반영되어 있다.

국내에서 가장 많이 사용되는 CRS(computer reservation system)는 TOPAS SellConnect 시스템으로, 이는 기존의 TOPASRO2 시스템이 전 세계적인 네트워크를 갖춘 아마데우스(AMADEUS) 시스템으로 전환되어 2014년 9월 22일부로 한국 시장에 보급 및 사용되고 있다.

수행 내용 1 / TOPAS SellConnect 시스템을 이용해 항공 요금 조회하기

재료·자료

- TOPAS SellConnect 시스템 예약·발권 매뉴얼, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, TOPAS SellConnect 시스템 예약·발권 프로그램, 인터넷, 프린터

안전·유의 사항

- 본 수행은 CRS(computer reservation system) 중 국내에서 가장 많이 사용되고 있는 TOPAS SellConnect를 활용하여 진행하도록 한다.
- 실습 지도자는 실습 시 요금을 조회할 항공사 및 조건(출발지, 목적지, 출발일 등)을 지정해 주는 것이 원활한 수업 진행에 도움이 된다.
- 실습 시 직접적인 지시어의 사용 및 응답 화면 확인이 본 수행 내용의 이해와 훈련에 도움이 되므로 개별적으로 수행을 하도록 한다.

- 절차상 요금 조회 후 조회하고자 하는 요금에 대한 제한 조건(rule) 조회가 가능하며, 요금 조회 후 짧은 시간 안에 제한 조건 지시어 입력이 이루어져야 한다. 만약 요금 제한 조건 조회 지시어 입력 시 'ENTRY REQUIRES PREVIOUS PRICING/FARE DISPLAY REQUEST' 라는 응답이 나올 경우 다시 요금 조회 지시어 입력 후 제한 조건 지시어를 입력하여 조회해 본다.

수행 순서

① TOPAS SellConnect 요금 시스템 내용을 확인한다.

1. 토포스 홈페이지(www.topasweb.com)에 접속하여 예약·발권 종합 매뉴얼을 다운로드 받는다.
2. 목차에서 요금 조회(fare display) 부분을 찾아 참고하여 요금을 조회하는 지시어와 자동 요금 산출 기능 지시어들을 수집하여 정리한다.



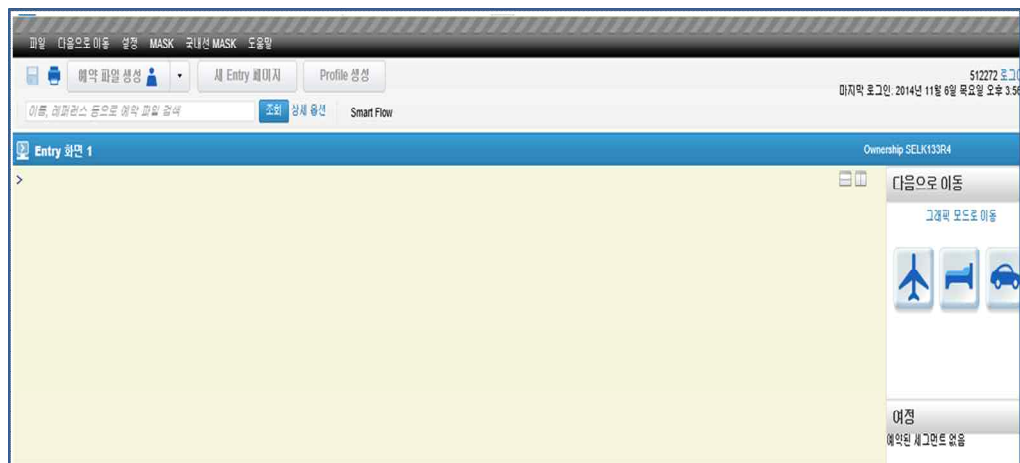
[그림 1-2] 토포스 홈페이지에서 매뉴얼 다운로드받기
출처: www.topasweb.com

수행 tip

- 매뉴얼의 내용이 잘 이해되지 않는 경우 토파스 홈 페이지에서 교육 → 모바일 콘텐츠 과정에서 온라인 강의를 다운로드받아 좀 더 자세한 설명을 들을 수 있다.
- 매뉴얼의 분량이 많으므로 처음에는 요금 조회와 관련된 부분만 참고하도록 한다.

② 각 항공사별 요금 체계를 분석한다.

1. TOPAS SellConnect 로그인 페이지에서 로그인한 후 지시어 입력(Entry) 페이지에서 정리해 놓은 지시어들을 토대로 항공 요금을 조회한다.
 - 실습 지도자는 학습자들이 항공 요금을 조회할 수 있도록 조건(출발지·목적지, 출발일, 항공사, 좌석 등급 등)을 명시한다.



[그림 1-3] TOPAS SellConnect 로그인 페이지와 지시어 입력 페이지
출처: www.topassellconnect.com

2. 조회된 요금을 중심으로 예약 등급(booking class), 여행 시기 등으로 분류한 후 요금명(fare basis)에서 이들을 나타내는 코드를 각각 찾아 정리한다.

16NOV14**16NOV14/KE SELLEX/NSP;PA/TPM 5973/MPM 7167											
LN	FARE BASIS	OW	KRW	RT	B	PEN	DATES/DAYS	AP	MIN	MAX	R
01	YOW	1920800			Y	-	-	-	-	-	M
02	YRT		3492200		Y	-	-	-	-	-	M
03	YLEEKA		2730000		Y	-	S09SEP 16DEC	-	-	12M	R
04	BLWOWKA	1240000			B	+	-	67+	-	-	R
							S09SEP 16DEC				
05	BLXOWKA	1180000			B	+	-	12345+	-	-	R
							S09SEP 16DEC				
06	MLWSTO	1062700	2125400	M	-	-	-	67+	-	-	R
							S09SEP 16DEC				
07	BLWEKA		2067400	B	+	-	-	67+	-	12M	R
							S09SEP 16DEC				
08	BLXEKA		1967400	B	+	-	-	12345+	-	12M	R

(B) (L) (W) E K A

[그림 1-4] 요금 조회 지시어 입력 후 응답 화면
출처: www.topassellconnect.com

3. 조회된 요금 중 이코노미 요금 종류의 제한 조건(사전 발권일, 최대 체류일, 환불, 변경 등)을 확인하는 지시어를 이용하여 각각의 내용을 정리한다.

<표 1-2> 항공 요금의 제한 조건 정리 양식 예시

제한 조건		FARE BASIS			
		BLW(X)OWKA	MLW(X)STO	BLW(X)EKA	
사전 발권일(AP)					
최대 체류일(MAX)					
변경 (change)	날짜	출발일-			
		귀국일-			
환불 (cancel or refund)	여정				
		사용 전-			
		사용 후-			

4. 항공권에 포함되는 항공 TAX를 조회한다.

- (1) 자동 운임 산출 지시어나 기능을 이용하여 유류 할증료를 확인한다.
- (2) 자동 운임 산출 지시어나 기능을 이용하여 항공 TAX를 확인한다.

수행 tip

- TOPAS SellConnect 실행 화면의 상단 메뉴 중 MASK 창을 이용하여 요금 조회가 가능하다.
- 요금명(fare basis)은 서비스 등급, 여행 기간, 여행 시기 등이 코드화되어 구성되어 있다.
- 요금의 제한 조건은 요금 규정(fare rule)을 조회하는 지시어를 사용하여 확인할 수 있다.
- 유류 할증료의 경우 각 항공사 홈페이지 정보란에 서도 확인할 수 있다.
- 위와 같은 형식의 표를 이용하여 항공사별로 정리하면 업무 시 항공사별 요금 종류에 따른 제한 조건을 쉽고 빠르게 확인할 수 있다.

수행 내용 2 / 항공사별 요금표 분석과 단체 항공 요금 신청하기

재료·자료

- 단체 좌석 및 요금 신청서 양식, 항공사 단체 좌석 및 요금 계약서, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 프린터

안전·유의 사항

- 대한항공, 아시아나항공 외에도 여행사 전용 사이트를 운영하는 항공사(루프트한자 독일 항공, 에어캐나다, 일본 항공, 케세이퍼시픽 등)들이 있으나, 내용은 토파스 웹 사이트의 내용과 거의 동일하다.
- 단체 요금 문의에 대한 접수 형식은 항공사에 따라 다를 수 있으므로 사전에 각 항공사에 문의 후 진행하도록 한다.
- 항공사에 따라 소규모 인원에게 적용 가능한 소그룹 요금이 있을 수 있다.
- 항공사 및 계약 사항에 따라 단체 요금에 소아 할인을 제공하지 않는 경우도 있다.

수행 순서

① 항공사별 특별 요금을 확인한다.

특별 요금, 촉진 요금 등이 게재되어 있는 요금표(fare table)를 확인할 수 있는 여행사용 항공사 정보 사이트를 검색한다. 대한항공과 아시아나항공 등의 경우에는 별도로 여행사용 정보 사이트를 운영하고 있으며, 기타 항공사의 경우에는 토포스 웹 홈페이지의 항공사 광장에서 확인할 수 있다.

<표 1-4> 여행사용 항공사 정보 제공 사이트

항공사	웹 사이트	내용
대한항공	www.kalmate.com	여행사 대상 대한항공 정보 제공
아시아나항공	auth.flyasiana.com	여행사 대상 아시아나항공 정보 제공
기타 항공사	www.topasweb.com	외국 항공사, 저비용 항공사 등의 여행사 대상 정보 제공

The top screenshot displays the '항공사 광장' (Airline Plaza) page on the topasweb.com website. It features a header with navigation links like 'Migration 지원', '토포스 소식', and '상품소개신청'. The main content area is titled '항공사 광장 소개' and includes a grid of airline logos such as KAL, A3, AA, AF, AN, APG, and others. A red box highlights the 'AA' logo for American Airlines. The bottom screenshot shows the American Airlines website, specifically the '항공사 정보' (Airline Information) section. It includes a search bar, a list of flight details, and a prominent 'SIGN UP' button.

[그림 1-6] 토포스 웹 사이트 항공사 광장 페이지와 아메리칸항공 정보 페이지
출처: www.topasweb.com

② 항공사에 요청해 단체 항공 요금 견적을 받는다.

단체 여행 요금의 경우 단체 항공 요금을 적용하는 것이 일반적이다. 단체 항공 요금은 항공사에 따라 항공사의 영업부나 그룹 데스크에 단체 좌석 요청서를 접수하거나, 항공사의 홈페이지에서 온라인으로 접수하여 단체 항공 좌석 및 요금을 지원받을 수 있다.



[그림 1-7] 온라인을 통한 단체 좌석 및 단체 요금 문의 사례-에어캐나다
출처: www.aircanada.co.kr

1. 단체 좌석 및 요금 신청서 양식을 작성한다.

- 실습 지도자는 학습자들이 신청서를 작성할 수 있도록 조건(그룹 인원 16명 이상, 행사 기간, 항공 스케줄 등)을 명시한다.
- 인솔자의 항공권은 FOC(free of charge)를 제공받는 것으로 가정한다.

2. 항공사에서 단체 요금 견적을 받는다.

- 실습 지도자는 항공사에서 제공해 준 것으로 가정한 단체 요금을 학습자들에게 제시한다.
- (1) 항공권 포함 내역을 합산하여 여행객의 항공 요금을 산출한다.
- (2) 인솔자의 항공 요금을 산출한다.

<표 1-5> 단체 좌석 및 요금 신청서 양식 예시

수신	○○ 항공 그룹 데스크		발신	회사명: ○○ 투어		
				담당자:		
	TEL NBR:			TEL NBR:		
	FAX NBR:			FAX NBR:		
1. 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다. 2. 저희 ○○ 투어에서는 단체 좌석과 요금을 다음과 같이 요청드립니다.						
인원: 총 ○○명						
일정	비행기 편명		구간		일자	비고
명단		이름	성별		이름	성별
	1			16		
	2			17		
	3			18		
	4			19		
	5			20		
	6			21		
	7			22		
	8			23		
	9			24		
	10			25		
	11			26		
	12			27		
	13			28		
	14			29		
	15			30		

○○ 항공사

1월 3일
○○ 투어

항공 좌석 사용 계약서

- 목적: 여행객들의 편의 및 안전한 항공 여행을 위하여 항공 좌석을 사전에 확보한다.
- 대상: 여행객들의 관광 및 일정을 관리하는 ○○ 투어와 항공 좌석을 제공하는 항공사 간의 계약이다.
- 내용: 계약 체결 후 하기 내용을 상호 준수하며, 각 내용에 대한 시한(deadline)은 다음과 같다.

deposit 입금	예약 후 14일 이내인 1월 17일 까지
취소 및 환불 규정	① 출발 60일 전부터 30일 전인 2월 15일 까지 1석당 10만 원 수수료 부과 (취소 인원의 10% 면제) ② 출발 30일 전부터 출발일 3월 17일 까지 1석당 30만 원 수수료 부과 (면제 사항 없음)
명단 입력 및 발권	출발 30일 전인 2월 15일 까지
그룹 NAME CHANGE	100 % 가능하며 변경 시마다 수수료 5만 원 부과
개별 귀국	① 그룹 전체 인원의 25%까지 가능 ② 발권 전: 30만 원, 출발 후: 40만 원 부과
그룹 NO-SHOW	① 출발 전: 항공 요금의 50% 페널티 부과 ② 출발 후: 항공권 사용 및 환불 불가

- deposit: deposit 금액은 1석당 KRW 200,000원이며, 예약 후 14일 이내로 입금하지 않을 경우에는 해당 좌석에 대한 취소 의사로 간주한다.

- deposit 금액: KRW 6,000,000원
- 입금 계좌: ○○ 은행 ○○○ - ○○ - ○○○○○○ (주) ○○ 항공
- deposit 금액 환불은 해당 단체 탑승 확인 후 법인명 통장 사본과 함께 담당 세일즈에게 요청한다.

- 출발 일자 및 일정, PNR, 운임

- 2015년 3월 17일 ICN-YVR-ICN
- PNR 및 운임: LXQYFZ(30명) // KRW1,925,000
- 기타 사항: FOC 1명 제공

한국 지점장
○○ 항공

대표 이사
○○ 투어

<표 1-7> 항공 요금 산출 내역서 양식 예시

단체	항공 요금	유류 할증료	TAX				항공권 요금
			TAX1	TAX2	TAX3	...	
여행객							
인솔자							

수행 tip

- 여행 상품에 구성된 항공 요금은 CRS 시스템에서 조회되는 요금을 적용하는 경우보다 항공사가 자체적으로 작성하여 공지하는 요금표의 요금이나, 별도로 항공사에서 제공하는 단체 요금이 적용되는 경우가 많다.
- FOC 항공권, AD 항공권 등은 항공 요금만 할인 적용되며, 유류 할증료, TAX 등은 유류 항공권과 동일하게 적용된다.
- 단체 좌석 및 단체 요금 신청서는 일반적으로 항공사에서 지정하는 양식이 없고, 여행사 자체적으로 작성한 양식을 사용한다.

1-2. 지상비에 따른 여행 요금 산출하기

학습 목표 • 각 항목별 지상비에 따라 여행 요금을 산출할 수 있다.

필요 지식 /

① 지상비 분석

지상비란 현지 여행사에 지급하는 비용, 즉 현지에서의 체재 및 관광에 소요되는 비용을 말한다. 수배 방법에 따라 직접 수배를 하는 경우에는 각 항목별로 견적을 받아 지상비를 산출하고, 지상 수배업자에게 의뢰하여 수배를 하는 경우에는 지상 수배업자가 보내 준 전체 지상비에 대한 견적서를 기준으로 지상비를 산출한다.

1. 지상비 구성 항목

여행 목적지 내에서 여행 관련 시설을 이용하고 제공받는 모든 서비스 비용을 말하는 지상비에는 대체로 다음과 같은 구성 요소가 포함된다.

(1) 숙박비(accommodation charge)

숙박비는 숙박 시설의 위치, 등급, 객실의 종류, 이용 시기 등의 조건에 따라 달라진다. 객실의 종류는 다음의 <표 1-8>과 같은 기준에 따라 분류될 수 있다.

<표 1-8> 객실의 종류

구분	종류
객실 규모	스탠다드룸(standard room), 슈페리어룸(superior room), 디럭스룸(deluxe room) 등 * 명칭은 호텔에 따라 다르게 명명될 수 있다.
객실 전망	오션뷰(ocean view), 가든뷰(garden view), 시티뷰(city view) 등
객실 타입	싱글룸(single room), 더블룸(double room), 트윈룸(twin room), 트리플룸(triple room) 등

또 숙박비 산출 시 봉사료, 세금, 식사 등의 포함 내용을 확인하는 것이 중요하다. 객실 요금에 식사 포함 여부에 따라 숙박 요금 운영 방식은 일반적으로 다음과 같이 구분된다.

- ① 유러피언 플랜(european plan): 객실 요금만 징수하는 방식
- ② 컨티넨탈 플랜(continental plan): 객실 요금에 조식이 포함되어 있는 방식
- ③ 아메리칸 플랜(american plan): 객실 요금에 3식의 식사를 포함하는 방식

(2) 식사비(meal charge)

식사비는 여행 일정 중에 제공되는 식사 횟수, 식사 제공 장소, 메뉴 등에 따라 상이하다. 또 식사비 산출 시에는 기내식 제공 여부를 사전에 확인하여 식사 횟수에 착오가 없도록 주의한다.

(3) 지상 교통비(ground transportation charge)

여행 목적지에서의 교통수단, 즉 버스·기차·선박·택시·렌터카 등의 이용에 따른 비용을 말한다. 가장 많이 이용하는 전세 버스의 경우 이용 거리와 대절 기간에 따른 요금 기준에 좌석 수, 차체 설비에 따라 요금이 달라진다. 교통비를 산출하는 경우 이용하는 교통 기관별로 각각 정확히 계산해야 한다.

(4) 관광 비용(sightseeing charge)

관광을 하는 데 소요되는 비용으로 관광지 입장료, 관람료, 가이드 비용 등이 포함된다. 따라서 유료 관광지 횟수와 현지 가이드의 포함 여부 등을 확인하여야 한다.

(5) 세금(TAX) 및 잡비

세금은 공항세(airport tax), 공항 이용료(airport facility charge), 출국세 등으로 항공 요금에 포함되는 것도 있지만, 별도로 징수되는 것도 있다. 별도로 징수되는 경우에는 이를 지상비에 포함시키는 경우도 있다.

잡비는 공통으로 사용되어야 할 비용으로, 미리 마련하여 현지 행사가 원활하게 이루어지도록 하는 것이 중요하다. 잡비는 주로 음료수, 과일, 간단한 다과 등의 구입에 사용된다.

2. 지상비 지급 방식

지상비를 현지 여행사에 지급하는 방식은 지급하는 여행사에 따라 다를 수 있지만, 일반적으로 다음의 세 가지 방식으로 지급이 되며, 무엇보다 현지 여행사와의 합의된 계약 내용에 따라 이행하는 것이 중요하다.

(1) 행사 전 지급 방식

여행 행사를 시작하기 전에 미리 전부를 송금받거나 혹은 일부의 선수금을 받고 행사가 끝난 후에 나머지 잔금을 받는 방법이다. 현지 여행사의 입장에서 가장 선호하는 비교적 안전한 거래이다.

(2) 행사 후 현금 지급

국외 여행 인솔자가 지상비를 달러로 소지하고 출장을 가서 현지 행사의 진행을 살핀 후 정상적으로 행사가 완료되었다고 판단했을 때 귀국하기 전에 지급하는 방식이다. 인솔자가 현금을 소지해야 하는 불편함이 있지만, 현지 여행사는 행사 운영에 조금 더 많은 주의를 기울이게 된다는 장점이 있다.

(3) 귀국 후 해외 송금

여행사가 여행 행사를 모두 마치고 귀국하여 정산을 마친 후에 대금을 지급하는 방식이다. 이때 지급이 완료될 때까지를 미수금이라고 한다. 여행사의 입장에서는 성실한 행사 수행을 확인할 수 있다는 장점이 있다. 또 자금을 일정 기간 유보시킬 수 있어 현금 확보에 유리할 수 있으며, 환율이 유리한 시점에 환전할 수 있다는 점에서도 수익에 플러스 요인이 될 수 있다. 그러나 지상 수배업자들은 자금 부족과 부족한 자금 조달에 사용된 이자의 지급으로 인해 경영에 큰 위험을 겪기도 한다.

수행 내용 / 지상비 산출하기

재료·자료

- 지상비 견적서, 지상비 산출 내역서 양식, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 프린터, 팩시밀리

안전·유의 사항

- 총 인원수가 홀수인 경우에는 엑스트라 베드가 설치 가능한 3인 1실을 사용하거나, 싱글 차지가 발생하는 1인 1실을 사용한다.
- 현지 교통비는 현지에서 이용되는 모든 이동 수단이 포함된다. 전용 버스, 기차, 선박, 렌터카 등이 있는데, 단체 여행객의 경우에는 주로 전용 버스를 이용한다.
- 관광 비용은 단체 할인 여부, 해설 여부, 통역 가능 여부 등을 정확히 확인한다.
- 수당은 현지 가이드나 운전기사의 수당으로 대상이나 인원수를 고려하여 사전에 지상비에 포함시킨다.

수행 순서

① 지상비 견적서를 수령하여 내용을 확인한다.

지상 수배를 할 때에는 복수의 수배업자에게 견적을 요청하여 각각의 견적서에 대한 내용을 비교·검토한 후 경제성을 고려해 보다 저렴하면서도 품질 높은 여행 상품을 유지하

고, 또 전문성을 갖춘 수배업자를 선정해야 한다. 견적서의 확인 시 그 내용의 정확성을 다시 확인해야 하며, 다음의 사항들을 점검해야 한다.

- 실습 지도자는 실습을 위해 다양한 종류의 지상비 견적서를 미리 준비하여 학습자들에게 제시한다.

1. 기간: 현지 관광이 이루어지는 시작일과 종료일
2. 인원: 여행자 총 인원수(인솔자 포함)
3. 호텔: 등급, 위치, 객실 종류, 객실 전망, 부대시설 및 서비스의 내용, 조식 포함 여부, 가이드/기사의 동행 숙박 여부와 숙박 일수 확인
4. 식사: 식사 횟수, 식사 장소와 메뉴, 특식 포함 여부
5. 차량: 전용 버스의 크기 및 시설, 차량의 노후 정도
6. 관광지: 유료 관광지 횟수 및 입장료, 관람료 추가 여부, 통역기 사용료 등
7. 무료 인원: 인솔자의 무료 요금 포함 내용
8. 세금: 현지 공항세, 출국세 등의 포함 여부
9. 팁: 가이드와 기사의 팁 포함 여부
10. 잡비: 매너 팁 및 공동 비용 등의 포함 여부
11. 기타: 현지 가이드의 전문성, 운전기사의 운전 경력 등

② 지상비 항목별로 금액을 확인한다.

1. 호텔: 객실 수, 숙박 일수를 확인한다.
2. 식사: 호텔 조식, 기내식을 제외한 식사 제공 횟수, 인원수를 확인한다.
3. 현지 교통: 운행 일수를 확인한다.
4. 입장료: 유료 관광지, 인원수를 확인한다.
5. 1인당 지상비: 총 지상비 합계 금액을 인원수로 나눈 1인당 지상비를 확인한다. 이때 무료 인원 유무에 따라 인원수에 인솔자를 포함시킬 것인지 아닌지가 결정된다.

세부내역서

단체명 : OO관광 휴스턴 일정

기 간 : 11/14~11/21

1> 항목별 세부내역서

區 分			PAX SIZE : 15 + 0				REMARKS
항목	지역	세부내역	RATE	인원 률수	N	SUB TOTAL	
호텔	휴스턴	CLRION NEW ORLEANS	\$130	7	6	\$5,460	11/14-6N
		Hilton South West	\$130	7	1	\$910	11/20-1N
		가이드/기사방	\$130	1	7	\$910	
소 계			\$7,280				
식사비	조식	호텔식	\$1	15	6	\$90	호텔비에포함 (팁)
		호텔식	\$13	14	1	\$182	휴스턴 조식 (팁)
	중식	일반식	\$15	15	3	\$675	TIP 포함
		일반식	\$15	14	1	\$210	TIP 포함
	석식	일반식	\$20	15	3	\$900	TIP 포함
		일반식	\$20	14	1	\$280	TIP 포함
소 계			\$2,337				
입장료	짜즈 유람선		\$28	16	1	\$448	가이드 동행
	악어농장보트		\$50	16	1	\$800	가이드 동행
	오크엘리 플랜테이션		\$25	16	1	\$400	
소 계			\$1,648				
차량	중형버스 (대형버스로 업그레이드)		\$9,600	1	1	\$9,600	전일
소 계			\$9,600				
가이드	가이드		\$150	1	7	\$1,050	전일
소 계			\$1,050				
기타	가이드 & 기사 팁		\$100	2	7	\$1,400	전일
소 계			\$1,400				
지상비 합계			\$23,315				
2> 총 지상경비							
항 목			TOTAL TOUR FEE				1인당 경비
지상비 합계			\$23,315				\$1,554

[그림 1-8] 지상비 견적서 예시 1

수행 tip

- 호텔의 경우 호텔명을 확인한 후 인터넷에서 조회하면 호텔의 조건 및 내용을 자세히 확인할 수 있다.
- 지상비 견적서의 확인 사항들은 체크리스트를 작성하여 효율적으로 점검할 수 있다.
- 관광 일정 내 장거리 이동에는 가이드와 기사의 숙박이 포함될 수 있다.

지 상 비 견 적 서		
작성일	20 00년 0 월 0 일	
단체명 : 대만 3박 4일		단체번호 : TGPACK2
기간 : 20 00년 0월 0일 ~ 20 00년 0월 0일(3박4일)		AGENT : 홍 길 동
인원 : 16명+1인솔자		(Rate : \$1=1,110)
① 숙박	\$50 * 9실 * 3박	\$1,350
② 식사	조식 : 호텔조식	\$0
	중식 : \$10 * 3 * 16	\$480
	석식 : \$20 * 3 * 16	\$960
③ 현지교통	전용버스 \$200 * 4	\$800
④ 입장료	\$50 * 16	\$800
⑤ 공항세	개인 지불	\$0
무료인원	인솔자	\$0
소계	①+②+③+④+⑤	\$4,390
⑥ 수당	운전기사 : \$50 * 4	\$200
	가이드 : \$50 * 4	\$200
⑦기타 비용	없음	\$0
공동비용 소계	⑥+⑦	\$400
⑧ 총 비용	①+②+③+④+⑤+⑥+⑦	\$4,790
1인당 지상비	⑧ ÷ 16	\$300.00
비고	최소 인원 15명 이상 기준	

[그림 1-9] 지상비 견적서 예시 2

수행 tip

- 지상비 견적서는 엑셀 프로그램으로 작업된 파일로 받는 것이 산출 내역을 파악하기에 용이하다.

③ 지상비 산출 내역을 작성한다.

1. 수배 내용이 확정되면 견적서를 토대로 지상비를 산출한다.

지상비는 여행사의 이익과 가격 경쟁력에 중요한 영향을 미치기 때문에 정확하게 계산되어야 한다. 이렇게 정확하고 간단한 지상비 산출을 위해 지상비 산출 내역을 작성한다. 지상비가 산출되면 여기에 항공료, 여행자 보험료, 여권 및 비자 수수료, 인솔자 경비, 그리고 여행자 이익을 포함하여 최종적으로 여행 상품 원가 계산서를 작성하게 된다.

2. [그림 1-9]의 지상비 견적서를 참고하여 다음의 순서대로 <표 1-9>의 지상비 산출 내역을 작성한다.

- (1) 숙박비 내역 작성: 계산 내역란에 1박당 요금 × 객실 수(총인원 ÷ 2) × 숙박 일수를 적고 산출된 총 합계 금액을 금액란에 작성한다.
- (2) 식사비 내역 작성: 계산 내역란에 숙박비에 포함된 조식을 제외하고 중식 × 횟수, 석식 × 횟수를 적고 산출된 총 합계 금액을 금액란에 작성한다.
- (3) 지상 교통비 내역 작성: 계산 내역란에 1일 교통비 × 관광 일수를 적고 합계 금액을 금액란에 작성한다.
- (4) 입장료 내역 작성: 계산 내역란에 입장료 총액 × 인원수를 적고 합계 금액을 금액란에 작성한다.
- (5) 기타 비용 내역 작성: 계산 내역란에 항목별 금액을 적고 합계 금액을 금액란에 작성한다.

<표 1-9> 지상비 산출 내역서 양식 예시

항목	계산 내역	금액
숙박비		
식사비		
지상 교통		
입장료		
기타 비용		
합계		

수행 tip

- 지상비 산출 내역서의 정해진 양식은 없으므로 작성자 편의에 의해 작성하여도 무방하다.
- 호텔은 2인 1실을 기준으로 숙박 일수를 계산하여 1일 숙박비와 총 숙박 일수를 곱한 후 2로 나누어 1인당 숙박비를 산출한다.
- 식사비는 기내식과 호텔 조식은 제외하고 산출한다.

1-3. 부대 비용에 따른 여행 요금 산출하기

학습 목표

- 부대 비용에 따라 여행 요금을 산출할 수 있다.
- 알선 수수료에 따라 여행 요금을 산출할 수 있다.

필요 지식 /

① 부대 비용 분석

부대 비용은 운임이나 지상비를 제외한 모든 여행 경비를 말하는 것으로, 여행 요금에 포함하는 비용과, 여행 요금에는 포함되지 않지만 사전에 지불을 준비해야 하는 비용으로 분류할 수 있다.

1. 여행 요금에 포함되는 비용

부대 비용 중 여행 요금에 포함되는 비용은 상품 내용과 여행사에 따라 다를 수 있으나, 일반적으로 다음의 세 가지로 설명할 수 있으며, 이는 반드시 여행 일정표상에 표기되어야 한다.

(1) 여행 보험료

여행자 보험은 여행사에서 가입해야 하는 의무 사항으로 단체 전체 인원에게 대해 일괄적으로 납부하고 원가 산출 시 포함한다. 여행자 보험은 보험 플랜 및 가입 금액에 따라 보험료가 다르게 산정되나, 기획 여행의 경우 기본적인 1억 원 보장 보험을 일괄적으로 가입하는 것이 일반적이며, 사고 시 보상 금액과 여행 기간에 따라 차등적으로 적용된다.

기획 여행 상품에 포함되어 가입한 여행자 보험 외에 여행자의 의사에 따라 별도로 여행자 보험을 가입하여 중복 보상을 받을 수 있다.

여행자 보험은 피보험자 연령에 따라 보험료가 차등 적용되나, 차이가 크지 않으므로 기획 여행(package) 상품의 경우 전체 인원에게 대해 일괄적으로 납부 및 정산하고 원가에 포함시키는 것이 일반적이다.

여행자 보험 회사는 다수의 회사가 있으며, 일반적으로 업무의 효율성과 편리성을 위해 지정·계약 형태로 운영되고 있다.

**보험가입증서
및 영수증**

해외여행보험II

계약자	이 ** (LEE *****)	피보험자명	이 ** 외 9명	증권번호	P11060812940586
보험기간	2014년 11월 14일 11시부터	2014년 11월 16일 21시까지	설계일자	2014년 11월 13일	
여행지	타이완	현재 체류지	국내	발행일자	2014년 11월 25일 15시
여행목적	일반관광			납입 보험료: 148,910 원 위 금액을 정히 영수하였습니다.	
모집종사자	박 **				

담보내용	보험플랜 / 가입금액				
	STI_AA2	STI_AA7-2			
상해사망후유장해	₩ 100,000,000	₩ 100,000,000			
해외상해의료실비(해외치료)	₩ 10,000,000	₩ 5,000,000			
해외상해의료실비(선택형_5국내입원)	₩ 10,000,000	₩ 5,000,000			
해외상해의료실비(선택형_5국내통원외래)	₩ 150,000	₩ 100,000			
해외상해의료실비(선택형_5국내통원처방조제)	₩ 50,000	₩ 50,000			
해외질병의료실비(해외치료)	₩ 10,000,000	₩ 5,000,000			
해외질병의료실비(선택형_5국내입원)	₩ 10,000,000	₩ 5,000,000			
해외질병의료실비(선택형_5국내통원외래)	₩ 150,000	₩ 100,000			
해외질병의료실비(선택형_5국내통원처방조제)	₩ 50,000	₩ 50,000			
질병사망 및 80%이상 고도후유장해	₩ 20,000,000				
배상책임(자기부담금 1만원)	₩ 10,000,000	₩ 5,000,000			
휴대품손해(자기부담금 1만원)	₩ 500,000	₩ 200,000			
특별비용	₩ 10,000,000	₩ 3,000,000			
항공기납치	₩ 1,400,000	₩ 1,400,000			
카드사용액보상(해외여행중 상해사망)	₩ 10,000,000				
여권분실후 재발급비용	₩ 67,000	₩ 67,000			
여행중단	₩ 200,000	₩ 200,000			
해외여행중 식중독입원일당(4일이상 120일한도)	₩ 20,000				
해외여행중 특정전염병치료비	₩ 200,000				

피보험자(보험대상자)						
성명	주민번호	계약자와의 관계	수익자	지정청구대리인	가입플랜	보험료
이 ** (LEE *****)	5 *****	본인	법정상속인		STI_AA2	14,540원
조 ** (CHO *****)	5 *****	기타	법정상속인		STI_AA2	12,320원
이 ** (LEE *****)	4 *****	기타	법정상속인		STI_AA7-2	13,470원
정 ** (CHUNG *****)	4 *****	기타	법정상속인		STI_AA2	22,440원
엄 ** (UM *****)	5 *****	기타	법정상속인		STI_AA2	18,710원
이 ** (LEE *****)	4 *****	기타	법정상속인		STI_AA2	19,540원

※ 보험료가 납입되지 않은 경우 손해발생 시 보상을 받을 수 없습니다.

※ 본 가입증서는 전산 발급된 것만 유효하며 타자나 수기로 작성된 것은 유효하지 않으며, 에이스아메리칸화재해상보험에서 조회 및 발급한 내용과 가입증서에 기재된 내용이 상이할 경우 에이스아메리칸화재해상보험에서 조회 및 발급한 내용을 기준으로 보상합니다.

※ 보험 계약 시 건강상태, 위험한 활동유무 등을 사실대로 고지하지 않을 경우 보험금 지급이 거절되거나 계약이 해지될 수 있습니다.

※ 이 보험계약은 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하되, 보호한도는 본 보험회사에 있는 귀하의 모든 예금보호 대상 금융상품의 해약환급금(또는 만기시 보험금이나 사해보험금)에 기타지급금을 합하여 1인당 "최고5천만원까지"이며, 5천만원을 초과하는 나머지 금액은 보호하지 않습니다.

다만, 보험계약자 및 보험료 납부자가 법인이면 보호되지 않습니다. 본 내용은 예금자보호법 및 관련 법령의 개정에 따라 달라질 수 있음을 알려드리며, 자세한 내용은 영업점에 비치된 예금자보호 안내책자 등을 참고하거나 예금보험공사(1588-0037, www.kdic.or.kr)로 문의하시기 바랍니다.

International Claims
 International Claims Accident & Health
 Tel. 1-800-262-8028 (Toll free) 302-476-6187
24 Hours Alram Centers
 전세계 공통 82-2-3449-3500

대한민국정부
인 지 세
1 0 0 원 정
남 대 문 세 무 서
후납승인2005-2호

화재해상보험주식회사한국지점
 Fire and Marine Insurance Company Korea
 대표
 발행자 서명 Authorized signature

[그림 1-10] 해외여행자 보험 가입 증서 및 영수증 예시

(2) 국외 여행 인솔자의 경비

국외 여행의 인솔자는 소속 및 계약 형태에 따라 여행사 직원 인솔자, 전문·전속 국외 여행 인솔자, 자유 계약 국외 여행 인솔자로 구분할 수 있으며, 이에 따라 인솔자 출장비도 차이가 날 수 있다.

국외 여행 인솔자의 항공료·출장비·보험료·공항세 등 인솔자에게 발생하는 여행 경비는 여행 참가 인원에 따라 분할하여 계산한다. 인솔자의 항공 운임의 경우 단체 여행객 인원내 따라 할인율이 달라진다. 인솔자의 출장비는 여행사에 따라 다르게 책정되나, 1박에 30~50달러 정도로 책정하는 것이 일반적이다.

(3) 간접 비용

인쇄비·광고비·접대비·통신비 등의 비용으로 여행이 진행되는 동안 발생하는 경비는 아니지만 여행 전·후에 발생하여 여행 상품 판매에 영향을 주는 비용이다. 간접 비용은 여행사에 따라 각 여행 요금에 포함시켜 정산을 하는 방법과 전체 회사 비용으로 반영하여 정산을 하는 방법이 있는데, 대규모의 여행사일수록 후자의 방법으로 정산하는 경우가 많다.

2. 여행 요금에 포함되지 않는 비용

개별적으로 상이하게 발생할 수 있는 비용이므로 여행 요금에 일괄적으로 반영할 수 없다.

① 비자 비용

② 선택 관광 비용

③ 가이드 및 운전기사 경비: 여행 상품에 따라 여행 요금에 포함하는 경우도 있다.

④ 개인 비용(음료대, 세탁비, 전화 사용료, 초과 수하물 요금 등)

⑤ 호텔 연말 추가 요금 및 갈라 디너* 비용

* 갈라 디너: 저녁 정찬, 즉 잘 꾸며 준비된 만찬을 의미한다. 주로 동남아 지역의 호텔에서 크리스마스이브에서부터 연말까지의 기간 동안 호텔에 투숙하는 전체 고객들을 대상으로 제공되는 저녁 식사를 의미한다. 이 기간 동안의 갈라 디너 비용은 이용 여부에 상관없이 호텔 요금에 포함되어 청구된다.

② 알선 수수료의 이해

여행사 수익의 원천을 이루는 수수료는 내용에 따라 다음과 같이 크게 세 가지로 분류할 수 있다. 이들 중 취급 수수료에 해당하는 여행 상품 알선 수수료는 여행사 수입 중 비중이 가장 크고 기본적인 수입이다. 이는 여행사가 여행 상품을 조립·생산하여 상품화한 상품을 알선하고 관광 서비스를 제공한 대가로 여행자에게 받는다.

여행사는 여행 상품의 알선 수수료 외에도 여행 상품 판매를 통해 항공권 판매 수수료, 비자 발급 대행 수수료, 선택 관광 판매 수수료, 쇼핑 알선 수수료, 호텔 판매 수수료, 국외 여행 보험 판매 수수료 등으로 수익을 올리고 있다.

<표 1-10> 여행사 수수료의 종류

종류	내용
소재 제공업자 수수료	운송·숙박·음식·쇼핑·여행자 보험 및 기타 여행 소재 관련 업자로부터 받는 수수료
판매 대행 수수료	타 여행사의 상품을 대리 판매하고 받는 수수료
취급 수수료	서비스를 제공하는 대가로 여행객에게 받는 수수료

1. 알선 수수료 책정 방법

여행 상품 알선 수수료는 여행사와 상품에 따라 책정 기준을 다르게 할 수 있기 때문에 사전에 책정 기준을 정하는 것이 중요하며, 책정 방법은 일반적으로 다음과 같다.

(1) 여행 요금 구성 항목에 따라 수수료를 책정하여 합산한다.

항목별로 볼 때 여행자 보험 수수료는 금액이 적기 때문에 주로 항공 요금 수수료와 지상비 수수료로 구분하여 책정한다. 항공 요금 수수료는 항공사에 따라 0~9%까지 다르게 적용되며, 지상비 수수료는 지상비 합계의 10%로 책정하는 것이 일반적이다.

(2) 항공 요금, 지상비, 부대 비용을 합산한 총요금에 대해 수수료를 책정한다.

수수료율은 여행사에 따라 10~15%를 적용하는 것이 일반적이다.

수행 내용 1 / 부대 비용 산출하기

재료·자료

- 부대 비용 조건, 부대 비용 산출 내역서 양식, 알선 수수료 산출 내역서 양식, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 프린터, 팩시밀리

안전·유의 사항

- 기획 여행의 경우 여행자 보험은 단체로 가입하게 되므로 개별적인 보험 가입 증서가 발부되지 않고 [그림 1-10]과 같이 단체 구성원이 피보험자(보험 대상자)에 포함되는 형식으로 단체 보험가입 증서가 발부된다.

- 기획 여행 상품이라고 할지라도 상품에 따라 여행 요금 인하 효과를 위해 인솔자가 동행하지 않는 여행 상품도 있다.
- 인솔자 출장비는 여행사에 따라, 또 소속과 계약 내용에 따라 금액과 내용이 다르게 책정될 수 있다.

수행 순서

① 여행자 보험 계약서 내용을 확인한다.

- 실습 지도자는 학습자들에게 여행자 보험 계약서를 제시해 준다.
1. 보험 기간이 여행 기간보다 더 짧게 지정되지 않았는지 확인한다.
 2. 여행자 보험 계약 내용이 수배 내용과 일치하는지 확인한다.
 3. 여행객의 인적 사항(이름, 생년월일)을 확인한다.
 4. 여행객 각각의 보험료와 여행객 전체의 보험료 총 합계 금액을 확인한다.

② 부대 비용 산출 내역서를 작성한다.

1. 다음의 조건을 기준으로 하여 부대 비용 산출 내역서를 작성한다.
 - 실습 지도자는 학습자들에게 다음의 부대 비용 조건을 제시해 준다.

※ 부대 비용 조건

- (가) 여행 기간: 4박 5일
- (나) 인원수: 여행객 15명 + 인솔자 1명
- (다) 여행자 보험료(1인 기준): 최고 한도액, 1억 원 기준 5,500원(인솔자 보험료는 고객 부담하는 것으로 책정)
- (라) 인솔자 출장비: 1일 50달러
- (마) 간접 비용(인쇄비·광고비·접대비·통신비 등)은 부대 비용에 포함시키지 않음.

2. 학습자는 부대 비용 산출 내역서를 작성하기 전에 확인 사항을 정리한다.

- (1) 여행 요금에 포함되는 부대 비용과 포함되지 않는 부대 비용의 항목을 구분하여 정리한다.
- (2) 1인 여행자 보험료와 전체 인원수를 계산 내역란에 적고 곱한 금액을 금액란에 적는다. 이때 인솔자 보험료도 같이 반영해 주도록 한다.
- (3) 인솔자 1일 출장비와 전체 일정 일수를 계산 내역란에 적고 곱한 금액을 금액란에 적는다.

(4) (2) + (3)의 내용을 계산 내역란에 적고 합계 금액을 금액란에 적어 부대 비용 산출 내역서를 완성한다.

<표 1-11> 부대 비용 산출 내역서 양식 예시

항목	계산 내역	금액
여행자 보험		
인솔자 출장비		
합계		

수행 tip

- 부대 비용 산출 내역서의 정해진 양식은 없으므로 작성자 편의에 의해 작성하여도 무방하다.
- 여행자 보험료는 1인 기준으로 책정된 금액이다.
- 인솔자 출장비는 전체 인원에게 적용되는 금액이다.
- 여행 요금에 포함되는 부대 비용과 포함되지 않는 부대 비용을 직접 정리해 보는 것이 중요하다.

수행 내용 2 / 여행 상품 알선 수수료 산출하기

재료·자료

- 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 프린터, 팩시밀리

안전·유의 사항

- 최근 들어 여행사의 알선 수수료 비율 폭이 커지고 있는데, 이는 여행 상품의 유통 형태에 기인한 다고 할 수 있다. 예를 들면, 도매 여행사의 경우 중간 판매 대리점에 판매 수수료를 5~9% 정도를 지급해야 하므로 이를 반영하여 알선 수수료를 책정하게 된다.
- 여행 요금은 1인 요금을 기준으로 하여 알선 수수료를 책정하는 것으로 정한다.
- 항공 요금 수수료는 유류 할증료, TAX를 제외한 순수한 항공 요금만을 적용하여 산출한다.

수행 순서

① 여행 상품 알선 수수료 책정 기준을 정한다.

여행 상품 알선 수수료는 여행사와 상품에 따라 책정 기준을 다르게 할 수 있기 때문에 사전에 책정 기준을 정하는 것이 중요하다. 앞에서 학습한 바와 같이 여행 상품 알선 수수료는 여행 상품 항목별로 책정하여 합산하는 방법과, 여행 요금 총금액을 기준으로 책정하는 두 가지 방법이 있다. 본 수행에서는 다양한 학습을 위해 다음의 여행 조건에 대해 두 가지 책정 방법을 모두 적용해 보고, 각 방법에 따른 결과 차이에 대해 의견을 나누어 보도록 한다.

- 실습 지도자는 학습자들에게 다음의 여행 조건을 제시해 준다.

※ 여행 조건

(가) 여행 목적지 및 여행 기간: 대만 3박 4일

(나) 인원수: 여행객 15명 + 인솔자 1명

(다) 항공 요금(1인 기준): 200,000원 + 67,300원(TAX, 유류 할증료 포함)

- 인솔자는 FOC 제공 기준

- 항공 요금 수수료는 7% 적용 조건

(라) 지상비(1인 기준): 280,000원

- 숙박비(150,000원), 식사비(70,000원), 지상 교통비(40,000원), 입장료(20,000원)

- 지상비 수수료는 10% 적용 조건

(마) 부대 비용(1인 기준): 15,000원

- 여행자 보험(5,000원), 인솔자 비용(10,000원)

(바) 기타 사항

- 여행 요금 수수료는 10% 적용 조건

② 방법 1: 여행 상품 항목별로 알선 수수료를 책정한다.

1. 항공 요금의 수수료를 7%로 적용하여 계산 내역에 적고 산출된 수수료 금액을 금액란에 적는다.
2. 지상비의 수수료를 10%로 적용하여 계산 내역에 적고 산출된 수수료 금액을 금액란에 적는다.
3. 1 + 2의 내용을 계산 내역에 적고 금액을 금액란에 적는다.

<표 1-12> 알선 수수료 산출 내역서 양식 예시 1

항목	계산 내역	금액
항공 요금 수수료		
지상비 수수료		
알선 수수료		

③ 방법 2: 항목별 요금을 합산한 총 여행 요금을 기준으로 알선 수수료를 책정한다.

1. 항공 요금, 유류 할증료, TAX 금액을 각각 계산 내역에 적고 합계 금액을 금액란에 적는다.
2. 숙박비, 식사비, 지상 교통비, 입장료 금액을 각각 계산 내역에 적고 합계 금액을 금액란에 적는다.
3. 여행자 보험, 인솔자 비용 금액을 각각 계산 내역에 적고 합계 금액을 금액란에 적는다.
4. 1 + 2 + 3의 내용을 계산 내역에 적고 합계 금액을 금액란에 적는다.
5. 4의 금액에 수수료를 10%로 적용하여 계산 내역에 적고 산출된 수수료 금액을 금액란에 적는다.

<표 1-13> 알선 수수료 산출 내역서 양식 예시 2

항목	계산 내역	금액
항공 요금		
지상비		
부대 비용		
합계		
알선 수수료		

수행 tip

- 알선 수수료 산출 내역서의 정해진 양식은 없으므로 작성자 편의에 따라 작성하여도 무방하다.
- 알선 수수료 산출 내역서 작성 시 엑셀 문서를 이용하면 자동 계산 기능을 활용할 수 있어 편리하게 작성할 수 있다.

교수 방법

- 학습의 정확한 이해와 지시어 훈련을 위해 1인 학습으로 진행한다.
- 1인 학습으로 진행되기 때문에 학습 참여도가 떨어질 수 있으므로 수업 중간에 학습자들의 집중을 이끌어 낼 수 있도록 적절하게 주의를 환기시킨다.
- CRS 시스템(TOPAS SellConnect)을 통해 항공 요금과 항공 TAX를 조회하는 지시어들과 그 밖의 수행에 필요한 지시어들을 중심으로 설명한다.
- 수행을 위한 요금 조회 지시어를 참고할 수 있는 매뉴얼의 페이지를 확인해 놓아 수행 시 학습자들에게 알려 준다.
- CRS 시스템(TOPAS SellConnect)을 통해 지시어 조회 시 도움이 필요한 학습자에게 도움을 준다. 단, 학습의 진행 속도에 영향을 주지 않도록 주의한다.
- CRS 시스템(TOPAS SellConnect)의 마스크(MASK) 창을 사용하여 항공 요금을 조회하는 방법을 설명해 준다.
- 항공 요금명(fare basis)을 구성하는 코드를 각각 정리하게 하여 질문을 통해 확인한다.
- 수행에서 제시된 조건에 따라 항공 요금 제한 조건을 확인하여 정리하도록 지도한다.
- 항공 요금 산출 수행을 위해 학습자들에게 단체 항공 요금을 제시해 준다.
- 지상비 산출 수행을 위해 학습자들에게 지상비 견적서를 제시해 준다.
- 지상비 견적서의 내용 확인을 위해 체크리스트를 작성하도록 지도한다.
- 부대 비용 산출 수행을 위해 여행자 보험 계약서와 부대 비용 조건을 제시해 준다.
- 여행자 보험 계약서와 부대 비용 포함 내용 확인을 위한 체크리스트를 작성하도록 지도한다.
- 대부분의 수행이 컴퓨터를 사용하는 인터넷 조회와 문서 작업으로 학생들이 주제 외의 검색이나 작업을 하는지 명확하지 않을 수 있으므로, 학습 교수자는 학습자들의 수행 과정을 주의 깊게 지켜본다.
- 학습자들이 수행에 집중할 수 있도록 도출해야 할 수행 과제와 제한 시간을 명확하게 제시한다.

학습 방법

- 1인 학습으로 진행되므로 학습의 정확한 이해와 지시어 입력 훈련을 위해 수업에 집중한다.
- CRS 시스템(TOPAS SellConnect)을 통해 항공 요금과 항공 TAX를 조회하는 지시어들과 그 외의 수행에 필요한 지시어들을 학습하여 정리한다.
- 수행을 위한 요금 조회 지시어를 참고할 수 있는 매뉴얼의 페이지를 확인하여 표시해 놓는다.
- CRS 시스템(TOPAS SellConnect)을 통해 지시어 조회 시 어려움이 있으면 학습 교수자의 도움을 받는다. 단, 도움을 받아 문제를 해결한 경우에도 다시 학습자가 직접 수행해 보아 확실한 학습이 되도록 한다.
- CRS 시스템(TOPAS SellConnect)의 마스크(MASK) 창을 사용하여 항공 요금을 조회하는 방법을 학습한다.
- 항공 요금명(fare basis)을 구성하는 코드에 대한 학습 교수자의 질문에 대비하여 각각의 내용을 정리한다.
- 수행에서 제시된 조건에 따라 항공 요금 제한 조건을 확인하여 주어진 양식에 정리한다.
- 제시된 항공 요금을 적용하고 항공권 포함 내역을 반영하여 전체 항공 요금을 산출하여 제출한다.
- 제시된 지상비 견적서를 참고하여 지상비 산출 내역서를 작성한다.
- 지상비 견적서의 내용 확인을 위해 체크리스트를 작성한다.
- 제시된 여행자 보험 계약서와 부대 비용 조건을 참고하여 부대 비용 산출 내역서를 작성한다.
- 여행자 보험 계약서와 부대 비용 포함 내용 확인을 위해 체크리스트를 작성한다.
- 주어진 수행 과제를 정확하게 제한 시간 내에 완성할 수 있도록 수행에 집중하도록 한다.
- 조회한 웹 페이지와 정보는 스크린 캡처 기능을 이용해 간단한 설명과 함께 저장해 놓는다.

학습 1 평 가

평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
항공권 요금에 따른 여행 요금 산출하기	- CRS 시스템을 통한 항공 요금 조회 - 항공사 정보 사이트를 조회하여 항공 요금 조사 및 단체 항공 요금 신청			
지상비에 따른 여행 요금 산출하기	- 항목에 따른 지상비 조사·산출			
부대 비용에 따른 여행 요금 산출하기	- 항목에 따른 부대 비용 조사·산출 - 알선 수수료에 따른 부대 비용 산출			

평가 방법

- 포트폴리오

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
항공권 요금에 따른 여행 요금 산출하기	- 항공 요금을 조회하여 요금명 및 제한 조건 정리			
	- 항공권 포함 내역을 반영한 항공 요금 산출			
	- 단체 좌석 및 요금 신청서 작성			
지상비에 따른 여행 요금 산출하기	- 지상비 산출 내역서 작성			
부대 비용에 따른 여행 요금 산출하기	- 부대 비용 산출 내역서 작성			

피 드 백

- 수행 해결 시나리오
 - 수행 진행 과정 중 필요시마다 피드백을 제공하여 수행을 용이하게 한다.
- 수행 결과 포트폴리오 제출
 - 제출한 결과물을 평가한 후에 정정 사항 및 중요 사항을 표시하여 돌려준다.

학습 1	여행 요금 산출하기
학습 2	원가표 작성하기
학습 3	상담하기

2-1. 여행 상품에 따른 원가 조사하기

학습 목표 • 여행 상품에 따라 원가 항목을 조사할 수 있다.

필요 지식 /

① 여행 상품의 이해

여행 상품은 크게 여행 지역 범위에 따라 국외·국내 여행 상품, 대상 여행자에 따라 아웃바운드·인바운드 여행 상품으로 분류할 수 있으나, 본 학습에서는 국외 여행 상품에 중점을 두어 학습한다. 또 국외 여행 상품도 분류 기준에 따라 그 종류가 매우 다양할 뿐만 아니라 명칭도 다양하다. 따라서 본 학습에서는 국외 여행 표준 약관에 명시되어 있는 여행의 종류를 준용하여 여행 상품을 기획 여행 상품과 희망 여행 상품으로 분류하도록 한다.

1. 기획 여행 상품의 이해

「관광진흥법」에서는 여행업을 경영하려는 자가 국외 여행을 하고자 하는 여행자를 위해 여행의 목적지, 일정, 여행자가 제공받을 운송 또는 숙박 등의 서비스 내용과 그 요금 등에 관한 사항을 미리 정하고, 이에 참가하는 여행자를 모집하는 여행을 기획 여행이라고 정의하고 있다. 기획 여행 상품은 불특정 다수를 대상으로 광고하여 모객을 하는 상품으로 여행사가 생산하는 상품의 가장 일반적인 형태이다. 또 기획 여행 상품은 광고에 여행 조건, 상품 가격, 최소 출발 인원 등을 포함하도록 하여 고객의 피해를 사전에 방지할 수 있도록 최소한의 조치를 취한 상품이다.

실무에서는 일반적으로 패키지(package) 상품으로 부르고 있으며, 사전에 일괄 가격을 책정하고, 최저 행사 인원을 정해서 판매한다.

2. 기획 여행 상품의 분류

기획 여행 상품의 분류 내용은 여행사에 따라 차이가 날 수 있으나, 일반적으로 다음과 같이 분류한다.

(사) 기타 인도·아프리카

(마) 기타 특수 목적 상품(체험 여행 상품 등)

[그림 2-1] 여행사 패키지 상품 및 지역 분류
출처: www.hanatour.com

3. 희망 여행 상품

희망 여행 상품은 고객의 주문에 맞추어 여행 상품을 생산·판매하는 형태로 주문 여행 또는 맞춤 여행이라고도 한다. 국외 여행 표준 약관에 정의된 내용을 따르면, 희망 여행은 여행자(개인 또는 단체)가 희망하는 여행 조건에 따라 당사가 운송·숙식·관광 등 여행에 관한 전반적인 계획을 수립하여 실시하는 여행이다. 이는 또한 여행자의 요청에 의해 수배를 해야 하는 계획적이고 수동적인 업무로서 수배 여행 상품이라고도 부른다. 개별 고객이 특별한 일정이나 조건을 원하는데 그에 맞는 기획 여행 상품이 없다면 여행사는 고객의 요구에 맞추어 상품을 구성할 수 있고, 또 가족 여행, 친목 여행, 기타 모임 등 모임의 성격에 맞게 여행 상품의 내용을 주문할 수 있다는 것이 장점이다. 하지만 이 경우 단체의 요구에 따라 개별적으로 수배를 하기 때문에 여행 상품 요금이 높아진다는 단점이 있다.

수행 내용 / 원가 항목 조사하기

재료·자료

- 원가 계산서 양식, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 프린터

안전·유의 사항

- 여행 상품의 분류 내용은 여행사별로 차이가 있을 수 있다.
- 수집한 일정표 내용과 여행 요금만으로는 각 항목별 요금을 조사할 수 없으므로 원가 계산서 양식 작성 시 항목만 반영하여 작성한다.
- 원가 계산서는 업무 편의상 작성하는 것으로 정해진 양식은 없으므로 작성자 편의에 의해 수정 가능하다.
- 내국인 송객 실적 1~10위 여행사 중에는 기획 여행 상품 판매를 전문으로 하는 여행사 외에도 항공권 판매를 전문으로 하는 온라인 여행사도 포함되어 있으나, 이러한 여행사에서 기획 여행 상품을 온라인을 통해 판매하고 있다.

수행 순서

① 기획 여행 상품 판매 여행사와 기획 여행 상품을 조사하여 정리한다.

1. 학습자 3인을 1팀으로 구성한다.
2. 전년 내국인 승객 실적 순위 1~10위의 여행사를 조사하여 기획 여행 상품 판매 여행사 리스트를 작성한다.
3. 리스트에는 여행사명과 여행사의 홈페이지 주소를 기재한다.
4. 기획 여행 상품을 조사할 대상 여행사를 지정한다.
5. 지정한 기획 여행 상품 판매 여행사의 홈페이지를 조회하여 여행 상품의 분류에 대해 조사한다.
6. 조사한 상품 분류 내용을 시각적으로 확인이 용이하도록 정리한다.

<표 2-1> 내국인 승객 실적 통계 자료 제공 사이트

기관명	웹 사이트
문화체육관광부	www.mcst.go.kr
한국관광공사	kto.visitkorea.or.kr
한국관광협회중앙회	www.koreatravel.or.kr
한국여행업협회	www.kata.or.kr
세계여행신문	www.gtn.co.kr
여행신문	www.traveltimes.co.kr

<표 2-2> 기획 여행 상품 판매 여행사 리스트 양식 예시

판매 순위	판매 여행사	여행사 홈페이지 주소
1위		
2위		
~		
10위		

수행 tip

- 내국인 승객 실적 통계 자료 조사 시 누적 통계를 이용하면 전년 실적을 조회할 수 있다.
- 상기 통계 자료 사이트에서는 내국인 승객 실적 외에도 여러 가지 통계 자료를 조회할 수 있다.

② 여행 상품에 따른 원가 항목을 조사한다.

1. 지역별 분류 기준에 따른 기획 여행 상품 중 일정표를 1개 수집한다.
2. 상품의 일정표 내용을 확인하고 원가 계산서에 반영할 항목을 정리한다.
3. 정리한 항목 중 포함 사항과 불포함 사항을 각각 정리한다.
4. 상품의 일정표를 참고하여 원가 계산서 양식을 작성한다.
5. 원가 계산서에 항목을 작성한다. 이때 금액란은 공란으로 남겨 놓도록 한다.

<표 2-3> 원가 항목 포함 사항 및 불포함 사항 체크리스트 양식 예시

여행 상품 원가 항목	
포함 사항	1.
	2.
	...
불포함 사항	1.
	2.
	...

1일 / 12월 31일 수요일

지역 시간 교통 상세 일정

※ 단체비자 고객은 단체비자 일행과의 미팅을 위하여 공항 미팅 시간을 엄수하여 주시기 바랍니다. ※

김포 KE2851 09:20 김포 국제 공항 출발(2시간소요=>기내식 제공)
북경 10:35 북경 수도 공항 도착

방문지&즐길거리

관광 세무천계

관광 전문대가

관광 자금성

호텔 ① 북경 코트야드 메리어트 호텔 [특급호텔] TEL: 86-10) 5907-6666 [예정]
② 북경 용성 라마다 호텔 [특급호텔] (86)10-8079-1188 [예정]

식사 중:교자면 석:오리구이(카오야)-데미불당 2마리

2일 / 1월 1일 목요일

지역 시간 교통 상세 일정

북경 전용버 전일 호텔 조식 후
스

방문지&즐길거리

관광 798예술구

관광 부국해저세계

관광 만리장성

식사 조:호텔식 중:송이버섯탕 석:샤브샤브(시웅디판디엔)

3일 / 1월 02일 금요일

지역 시간 교통 상세 일정

북경 전용버 전일 호텔 조식 후
스

방문지&즐길거리

관광 십할해

관광 십할해카페거리

관광 미화원

관광 왕부정거리

호텔 ① 온두수성 호텔 [] 010-8178-8888 [예정]
② 춘취원 호텔 [준 5성급] 전화 : 86-10-6945-4433 [예정]

식사 조:호텔식 중:사천요리(천외원) 석:무제한고기뷔페

[그림 2-5] 상품 일정표 예시 2 of 3
출처: www.modetour.com

4일 01월 03일 토요일			
지역	시간	교통	상세 일정
북경			호텔 조식 후
	KE2852 11:45		북경 수도 공항 출발(=>기내식 제공)
김포	14:55		김포 국제 공항도착 후 해산
♡♡♡ 감사합니다..즐거운 여행 되십시오♡♡♡			
※ 상기 호텔은 현지사정 [박람회, 회의단체등]으로 인해 순서 및 호텔이 변경될 수 있습니다.			
▲ 식사	조:호텔식 중:기내식		

[그림 2-6] 상품 일정표 예시 3 of 3
출처: www.modetour.com

수행 tip

- 항공권에 포함되는 항목, 지상비에 포함되는 항목, 부대 비용에 포함되는 항목을 체크리스트로 정리해 놓고, 해당 일정표의 일정을 보며 항목을 확인하면 원가 항목을 쉽게 파악할 수 있다.
- 원가 항목 파악 시 인솔자 비동반 상품임을 감안하도록 한다.
- 여행 일정표 수집 시 간략 일정표를 조회하면 수행에 필요한 내용을 중심으로 참고할 수 있다.

<표 2-4> 국외 여행 상품 원가 계산서 양식 예시

국외 여행 원가 계산서

상품명: 여행 기간: 2015년 〇〇월 〇〇일 ~ 2015년 〇〇월 〇〇일 여행 인원: 〇〇명 환율: 1달러 = 1,150원 작성일: 2015년 〇〇월 〇〇일			
항목	내역	원가(1인 기준)	산출 내역
	합계		
	합계		
	합계		
원가 합계			
여행사 수익			
상품 가격			

수행 tip

- 국외 여행 상품 원가 계산서 양식은 정해진 양식이 없으므로, 원가 항목에 대한 내용은 원가 항목 체크 리스트를 활용해도 무방하다.

2-2. 여행 상품에 따른 원가 조율하기

학습 목표 • 여행 상품에 따라 상품별 원가를 조율할 수 있다.

필요 지식 /

① 여행 상품 원가 변동 요인

여행 상품은 주로 여행 조건(여행 형태, 상품의 질과 구성, 여행 시기, 인원수, 여행 기간, 여행 목적지, 여행 내용, 여행 목적 등)에 따라 요금이 변동될 수 있지만, 원가 구성 항목과 각 항목의 조건에 따라서도 변동될 수 있으므로 이러한 요인들을 반영하여 원가를 조율할 수 있다.

1. 여행 인원

여행 인원이 여행 요금에 영향을 미치는 것은 전세 버스의 1인당 배분 요금, 항공료, 호텔, 입장료 등에서의 단체 할인 요금 적용과 무료 이용권 적용 등의 경우가 있기 때문에 여행 인원은 여행 상품 가격 결정에 매우 중요한 항목이다.

2. 여행 시기

관광은 그 특성상 성수기와 비수기의 관광객 수요의 편차가 현저함으로써 관광 시설물들의 이용 요금에 있어서도 성수기와 비수기, 주말과 주중의 가격차는 매우 크다. 따라서 관광 시설물들의 조합이라고 볼 수 있는 여행 상품의 가격 또한 성·비수기, 주중·주말 요금의 가격차가 매우 크다.

3. 교통수단

여행 기간 동안에 이용하는 교통수단이 무엇인가에 따라 여행 요금은 달라진다. 항공기를 이용하는 경우라도 항공사에 따라 요금에 큰 차이가 있으며, 동일 항공사라도 각각의 등급, 목적지, 여행 시기, 여행 기간, 예약 및 발권 시기, 인원수에 따라 요금이 달라진다.

4. 숙박 시설의 수준 및 등급

호텔, 유스 호스텔, 콘도미니엄, 펜션 등 숙박 시설의 종류는 다양하고, 또 그에 따라 요금도 다양하다. 호텔의 경우만 보더라도 호텔의 위치, 호텔의 형태, 등급, 이용 시기 등에 따라 요금이 차이가 난다.

5. 식사 메뉴

여행 일정 중의 식사 횟수와 메뉴의 차이에 의해서도 여행 요금은 영향을 받는다.

6. 입장료 및 편의 시설 이용료

관광 시설물의 입장 횟수보다 어느 곳에 입장하느냐에 따라 큰 차이가 난다. 많은 시설물

을 관람하고 입장하는 것 또한 입장료에 영향을 미치게 됨은 물론이나, 고가의 시설물을 이용하는 것과 저가의 시설물을 이용하는 것은 여행 상품 가격에 많은 변화를 가져오게 된다.

7. 기타

인솔자 유무, 통행료, 주차 요금 등도 여행 요금 변동에 영향을 미치는 요인이 된다.

수행 내용 / 상품 원가 조율하기

재료·자료

- 여행 일정표, 여행 조건서, 원가 비교 견적서, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 계산기, 프린터

안전·유의 사항

- 본 수행의 여행 조건에서 제시한 단체 항공 요금은 인원수에 따라 차등 적용되는 것으로 제시하였으나, 이러한 방식은 항공사의 일반적인 적용 방식은 아니며, 단체 요금과 FOC 제공 내용은 항공사에 따라 또한 단체 내용 및 시기에 따라 다르게 제시될 수 있다.
- 여행 상품의 원가 조율은 여행 조건에 따라 이루어지는 경우가 가장 많지만, 지상비를 제공하는 지상비 제공업체인 랜드사들의 가격 경쟁에서 비롯된 NEGO에 의해서 이루어지는 경우도 있을 수 있다.

수행 순서

① 일정표와 여행 조건에 따른 원가를 산출한다.

1. 학습자 4인을 1팀으로 구성한다.
2. 실습 지도자는 여행 상품 일정표와 여행 조건을 학습자들에게 제시한다.
3. 실습 지도자는 학습자 4인이 각각 원가 A, 원가 B, 원가 C, 원가 D를 담당할 수 있도록 지도한다.

4. 수행 과제를 맡은 각각의 학습자는 다음의 내용에 따라 원가 A, 원가 B, 원가 C, 원가 D를 산출한다.

- (1) 원가 A: 인원 19명, 호텔 3성급 기준
- (2) 원가 B: 인원 19명, 호텔 5성급 기준
- (3) 원가 C: 인원 35명, 호텔 3성급 기준
- (4) 원가 D: 인원 35명, 호텔 5성급 기준

<표 2-5> 여행 상품 일정표

일자	도시	교통	시간	일정	식사
제1일	인천 상해 항주	MU5052	12:55	인천 국제공항 출발	기내식 태가촌
			15:45	상해 푸둥 공항 도착 후 가이드 미팅	
			16:55	상해 임시 정부 청사, 외탄 지구 관광 【동방명주】 관광 항주로 이동(약 2시간 30분 소요) 호텔 투숙 후 휴식	
				5성급 호텔	
제2일	항주 소주	전용 차량	전일	호텔 조식 후 【영은사/비래봉】 관광 항주의 전경이 보이는 【육화탑】 관광 중국의 국차인 【용정 차농원】 방문 항주의 대표 쇼인 【송성 가무쇼】 관람 소주로 이동 호텔 투숙 후 휴식	호텔식 동파육 현지식
				5성급 호텔	
제3일	소주 상해	전용 차량	전일	호텔 조식 후 체크인 중국 4대 정원의 하나인 【졸정원】 관광 당나라 시대의 유명 사찰 【한산사】 관광 중국 최대의 벽돌탑 【호구탑】 관광 상해로 이동 후 【상해 서커스】 관광 특식(상해 요리) 후 호텔 투숙	호텔식 한정식 상해 요리
				5성급 호텔	
제4일	상해 인천	MU5051		호텔 조식 후 상해 유일의 정원인 【예원】 관광 윤봉길 의사 의거 현장인 【홍구 공원】 , 【남경로】 관광	호텔식 뷔페식 기내식
			18:05 20:45	상해 푸둥 공항 출발 인천 국제공항 도착 후 해산	
상기 일정은 항공 스케줄 및 현지 사정 또는 급격한 환율 변동에 의해 다소 변경될 수 있습니다.					
포함 사항		항공료, 호텔, 전용 차량, 전 일정 식사, 여행자 보험, 관광지 입장료, 송성 가무쇼, 동방명주, 중국 비자피, 가이드/기사 팁, 각종 공항세 및 유류 할증료			
불포함 사항		기타 개인 비용			

※ 여행 조건

(가) 여행 목적지 및 여행 기간: 상해/항주/소주 3박 4일

(나) 항공 요금(1인 기준)

- 16명 이상(1FOC 제공): 230,000원 + 41,000원(TAX) + 28,700원(유류 할증료)
- 32명 이상(2FOC 제공): 210,000원 + 41,000원(TAX) + 28,700원(유류 할증료)
- 항공 요금 수수료는 7% 적용 조건

(다) 숙박비(1인 3박 기준)

- 5성급 호텔: 165달러
- 3성급 호텔: 120달러

(라) 식사비(1회 기준)

- 중식: 5달러
- 석식: 10달러

(마) 지상 교통비: 1일 150달러

(바) 입장료(1인 기준): 15달러

(사) 여행자 보험료(1인 기준): 5,500원

(아) 인솔자 출장비(1일 기준): 50달러

(자) 알선 수수료: 여행 요금의 12%

② 원가 비교 견적서를 작성한다.

1. 학습자별로 산출된 원가 A, 원가 B, 원가 C, 원가 D를 1장의 비교 견적서에 내용을 각각 작성한다.
2. 학습자별로 원가 소계를 적용하여 주어진 조건에 따른 지상 수익과 상품 가격을 산출한다.
3. 상품 가격 A, B, C, D를 비교하여 차액을 산출한다.

원가 비교 견적서

상품명: 상해/항주/소주 4일						
여행 기간: 2015년 00월 00일 ~ 2015년 00월 00일						
여행 인원: 00명						
환율: 1달러 = 1,150원						
항목	내역		원가 A	원가 B	원가 C	원가 D
			19명+3성급	19명+5성급	35명+3성급	35명+5성급
항공 요금	항공 요금					
	유류세					
	택스(TAX)					
	소계					
지 상 비	숙박료					
	식사료	중식				
		석식				
	교통비 (전용 버스)					
	관광지 입장료					
	소계					
부대 비용	여행자 보험료					
	인솔자 경비					
	소계					
원가 소계						
지상 수익						
상품 가격						
차액(A : B)						
차액(C : D)						
차액(A : C)						
차액(B : D)						

수행 tip

- 비교 견적서는 업무 편의에 의해 작성된 문서로서 학습자 편의에 따라 다른 양식을 작성해서 사용해도 무방하다.
- 본 수행은 원가를 조율하는 방식에 대한 학습을 목표로 하고 있으므로, 비교 견적서에는 자세한 산출 내역을 작성하지 않아도 된다.

2-3. 여행 상품에 따른 원가표 작성하기

학습 목표 • 여행 상품에 따라 원가표를 작성할 수 있다.

필요 지식 /

① 원가표 작성

여행 상품 가격을 산출하기 위해서는 여행 상품의 원가에 일정한 이익과 비용을 합산하는 원가 계산서를 작성해야 한다. 항공사로부터 받은 확정된 항공 요금, 지상비 견적서에 따라 산출된 지상비, 여행 요금에 포함시킬 부대 비용 등의 소요 비용과 알선 수수료를 합산하여 가격을 산출한다. 이렇게 산출된 여행 상품 요금을 경쟁사의 유사한 여행 상품의 가격과 비교한 후 여행사의 전략을 반영하여 최종적으로 여행 상품 요금을 결정하게 된다.

1. 원가표 작성 시 유의 사항

- (1) 단체명, 출발 일자, 여행 지역, 여행 기간, 인원수를 정확히 기재한다. 또 주중·주말, 비수기·성수기, 연휴 유무에 따라 요금의 차이가 발생하므로 가능한 정확한 여행 시기와 기간을 기초로 하여 요금을 산출해야 된다.
- (2) 인원 구성(성인·어린이·유아)을 정확히 기재한다. 또 여행 인원에 따라 교통편·인솔자 경비·입장료 등 많은 부분에서 차이가 생기기 때문에 인원수를 정확히 고려해야만 된다. 특히 FOC(free of charge)의 경우도 고려하여 원가 산출이 이루어져야 한다.
- (3) 지상 요금 계산 시 환율 적용을 확인하고 정확히 계산한다.
- (4) 항공사 및 호텔은 등급별로 차이가 있으므로 유의하여 산출하며, 세금(공항세·유류 할증료·봉사료 등)의 포함 여부도 확인한다.
- (5) 비자 포함 여부를 정확히 한다.
- (6) 관광지에 따라 대형 또는 중형 버스를 이용하는지를 인원수와 함께 정확히 확인한다.
- (7) 호텔이나 전세 버스·관광지 입장료 등의 여행 공급 업체로부터 받은 요금이 1인 요금인지, 2~3인 요금인지, 단체 요금인지 등에 대해 정확히 파악하여 원가 계산을 한다.
- (8) 여행 인솔자 동행 여부와 동행 시 출장비를 책정해야 한다.

수행 내용 / 원가표 작성하기

재료·자료

- 지상비 견적서, 여행 일정표, 여행 조건서, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 계산기, 프린터

안전·유의 사항

- 원가 계산서는 업무의 편의상 작성을 하는 것으로서 원가 계산서 양식은 여행사, 부서, 상품별로 다를 수 있다.
- 본 수행에서는 학습을 위한 목적으로 여행 요금 산출 방법 두 가지를 모두 적용하여 실습을 하는 것이나, 실제로 현업에서는 전체 여행 요금을 인원수로 나누는 방법으로 여행 요금을 산출하는 것이 일반적이다.
- 단체가 소규모일 경우에는 1인 요금을 기준으로 산출하는 방법이 효율적일 수 있다.
- 인솔자의 항공권에 포함되는 유류 할증료 및 TAX, 여행자 보험료는 고객 부담으로 하는 것으로 정한다.
- 인솔자의 출장비는 5일을 기준으로 한다.

수행 순서

- 학습자 2인을 1팀으로 구성한다.
- 실습 지도자는 여행 상품 일정표, 지상비 견적서, 여행 조건을 학습자들에게 제시한다.

① 방법 1(1인 요금 기준)로 여행 요금을 산출한다.

1. 세금(TAX), 유류 할증료를 포함한 1인 항공 요금을 산출한다.
2. 1실 요금 ÷ 2를 하여 1인 호텔 요금을 산출한다.
- 3.朝食, 중식, 석식의 1인 요금에 횟수를 각각 곱하여 1인 식사비를 산출한다.

4. 방문 관광지의 입장료를 모두 더해 1인 관광지 입장료를 산출한다.
5. 전체 지상 교통비 요금을 인원수로 나누어 1인 지상 교통비를 산출한다.
6. 전체 가이드 경비를 인원수로 나누어 1인 지상 교통비를 산출한다.
7. 가이드와 기사 팀의 1인 요금을 산출한다.
8. 여행자 보험료 1인 요금을 산출한다.
9. 인솔자 경비(전체 출장비+유류 할증료 및 TAX+여행자 보험료)의 1인 요금을 산출한다.
10. 1~9를 합산한 요금을 기준으로 알선 수수료를 산출한다.
11. 1~10을 합산한 요금으로 1인 여행 요금을 산출한다.

수행 tip

- 여행 요금 구성 항목은 전체 인원 요금을 기준으로 반영된 항목과 1인 요금 기준을 기준으로 반영된 항목이 있다. 이 항목들을 별도로 정리하여 전체 인원을 기준으로 작성된 항목을 한꺼번에 합하여 전체 인원수로 나누어 1인 요금을 산출하는 방법을 적용할 수도 있다.

② 방법 2(총 여행 요금 ÷ 인원수)로 여행 요금을 산출한다.

1. 1인 항공 요금 × 여행자 수를 계산하여 전체 항공 요금을 산출한다.
2. 지상비 견적서의 지상비 합계를 산출한다.
3. 여행자 보험료 × 총 인원수 요금을 산출한다.
4. 인솔자 1일 출장비 × 관광 일수를 계산하여 요금을 산출한다.
5. 1~4를 합한 금액을 기준으로 알선 수수료를 산출한다.
6. 1~5를 합한 금액을 여행자 인원수로 나누어 1인 여행 요금을 산출한다.

③ 원가표를 작성한다.

1. 방법 1의 산출 내역을 원가 A란에 항목별로 원가 계산서에 작성하여 원가 소계를 산출한다.

2. 방법 2의 산출 내역을 원가 B란에 항목별로 원가 계산서에 작성하여 원가 소계를 산출한다.
3. 각각의 원가 소계를 기준으로 산출된 알선 수수료를 적는다.
4. 알선 수수료를 반영한 원가 A의 산출된 상품 가격과 원가 B의 산출된 상품 가격을 비교해 보고, 방법 1과 방법 2 중 효율적인 방법에 대해 팀원끼리 토론한다.

수행 tip

- 항공 요금 산출 시 유류 할증료와 TAX를 포함하도록 한다.
- 지상비 견적서에서 전체 인원을 기준으로 산출된 항목은 지상 교통비, 가이드 경비가 있으며, 부대 비용에서 전체 인원을 기준으로 산출된 항목은 인솔자 경비 등이 있다.
- 전체 인원의 항공 요금 산출 시 인솔자의 유류 할증료 및 TAX를 합산하는 것도 기억하도록 한다.
- 여행자 보험료 산출 시 인솔자의 보험료 금액도 반영하도록 한다.

<표 2-7> 여행 상품 일정표

일자	도시	교통	시간	일정	식사
제1일	인천 방콕	TG607	20:45 22:30	인천 국제공항 출발 방콕 수완나폼 공항 도착 후 가이드 미팅 호텔 투숙 후 휴식	기내식
				호텔: 미정	
제2일	방콕 파타야	전용 버스	전일	호텔 조식 후 오전 새벽 사원, 왕궁, 수상 가옥 관광 오후 파타야 미니시암 광장 호텔 투숙 후 휴식	호텔식 한식 현지식
				호텔: 미정	
제3일	파타야	전용 버스	전일	호텔 조식 후 오전 산호섬 관광 및 해변에서 자유 시간 오후 농녹 빌리지 관광 호텔 투숙	호텔식 한식 시푸드
				호텔: 미정	
제4일	파타야 방콕	전용 버스	전일	호텔 조식 후 오전 악어 농장 관광	호텔식 한식

일자	도시	교통	시간	일정	식사
				오후 시내 관광 후 공항으로 이동	삼겹살 특식
제5일	방콕 인천	TG656	23:30 06:55	방콕 수완나품 국제공항 출발 인천 국제공항 도착 후 해산	기내식

상기 일정은 항공 스케줄 및 현지 사정 또는 급격한 환율 변동에 따라 다소 변경될 수 있습니다.
상기 상품은 인솔자 동반 조건입니다.

포함 사항	항공료, 호텔, 전용 차량, 전 일정 식사, 여행자 보험, 관광지 입장료, 가이드/기사 팁, 각종 공항세 및 유류 할증료
불포함 사항	태국 현지 공항세, 기타 개인 비용

세부내역서							
단체명 : OO관광 방콕/파타야 3박5일 일정							
기 간 : 2014년 00월 00일 ~ 2014년 00월 00일							
1> 항목별 세부내역서							
區 分			PAX SIZE:	16	+	0	REMARKS
항목	지역	세부내역	RATE	인원 총수	N	SUB TOTAL	
호텔	방콕	SOKA 호텔	\$100	8	1	\$800	
	파타야	하드락 호텔	\$120	8	2	\$1,920	
소 계			\$2,720				
식 사 비	조식	호텔식	\$0	16	3	\$0	호텔비에 포함
	중식	일반식	\$4	16	3	\$192	TIP 포함
	석식	일반식	\$7	16	2	\$224	TIP 포함
		특식	\$10	16	1	\$160	TIP 포함
소 계			\$576				
입 장 료	새벽사원		\$2	17	1	\$34	가이드 동행
	미니시암		\$3	17	1	\$51	가이드 동행
	능북빌리지		\$2	17	1	\$34	가이드 동행
	악어농장		\$5	17	1	\$85	가이드 동행
소 계			\$204				
차량	중형밴스 (대형밴스로 업그레이드)		\$100	1	5	\$500	전일
소 계			\$500				
가이드	가이드		\$50	1	4	\$200	전일
소 계			\$200				
기타	가이드 & 기사 팁		\$40	16	1	\$640	전일
소 계			\$640				
지상비 합계			\$4,840				
2> 총 지상경비							
항 목			TOTAL TOUR FEE				1인당 경비
지상비 합계			\$4,840				\$303

[그림 2-7] 지상비 견적서

※ 여행 조건

(가) 여행 목적지 및 여행 기간: 방콕/파타야 3박 5일

(나) 항공 요금(15 + 1FOC): 340,000원 + 38,100원(유류 할증료) + 33,000원(TAX)

(사) 여행자 보험료(1인 기준): 5,500원

(아) 인솔자 출장비(1일 기준): 50달러

(자) 알선 수수료: 여행 요금의 12%

<표 2-8> 국외 여행 상품 원가 계산서 양식 예시

국외 여행 원가 계산서

상품명: 여행 기간: 2015년 〇〇월 〇〇일 ~ 2015년 〇〇월 〇〇일 여행 인원: 〇〇명 작성일: 2015년 〇〇월 〇〇일 환율: 1달러 = 1,150원				
항목	내역	원가 A (1인 기준)	원가 B (1인 기준)	산출 내역
항공 요금	항공 요금			
	유류세			
	택스(TAX)			
	① 소계			
지상비	숙박료			
	식사료			
	교통비 (전용 버스)			
	관광지 입장료			
	② 소계			
부대 비용	여행자 보험료			
	인솔자 경비			
	기타			
	③ 소계			
원가 소계				① + ② + ③
알선 수수료				원가 소계의 12%
상품 가격				

수행 tip

- 원가 계산서 양식은 업무를 수행하는 직원의 목적에 따라 인원수에 따른 비교 양식, 지상비 제공 업체에 따른 비교 양식, 여행 조건에 따른 비교 양식 등 여러 가지 형식으로 변경하여 사용할 수 있다.

학습 2 교수·학습 방법

교수 방법

- 효율적인 학습을 위해 수행 과제에 따라 2~4인을 한 팀으로 구성하여 그룹 수행으로 진행한다.
- 그룹 수행의 특성상 팀원들 간의 의견 교환 및 전달로 인해 학습 참여도가 떨어질 수 있으므로 수업 중간에 학습자들의 집중을 이끌어 낼 수 있도록 적절하게 주의를 환기시키도록 한다.
- 여행사 송객 실적 통계 자료를 위해 웹 사이트 방문 시 송객 실적 외에도 다양하고 유용한 통계 자료를 찾아볼 수 있도록 지도한다.
- 기획 여행 판매 여행사의 상품 분류 내용 파악 수행 시 수행 결과를 확인할 수 있도록 결과물을 제출하게 한다.
- 기획 여행 판매 여행사 상품 분류 수행 시 2~3개 정도 여행사를 지정해 주어 여행사별 상품 분류의 차이점에 대해 팀별로 토론할 수 있도록 지도한다.
- 기획 여행 상품 일정표 참고 시 간략 일정표만 조회하여 수행에 필요한 내용 중심으로 참고할 수 있도록 지도한다.
- 여행 상품 일정표에 따른 원가 항목 작성 시 여행 요금 구성 요소인 항공 요금, 지상비, 부대 비용의 내용에 따라 항목을 분류하여 작성할 수 있도록 지도한다.
- 여행 상품에 따른 원가 조율 수행 시 원가 변동 요인을 반영한 여행 조건을 학습자들에게 구체적이고 명확하게 제시한다.
- 여행 상품 원가 조율 수행 시 원가 조율 내용을 시각적으로 확인할 수 있도록 원가 비교 견적서 양식을 제시해 주고 작성하도록 지도한다.
- 원가 조율 수행 완료 후 원가를 조율할 수 있는 다른 요소들에 대해 팀별로 토론할 수 있도록 지도한다.
- 원가표 작성 수행을 위해 여행 일정표, 여행 조건, 원가 계산서 양식을 제시해 준다.
- 여행 요금 산출 방법 두 가지를 수행한 후 여행 요금의 차이와 좀 더 효율적인 방법에 대해 팀별로 토론할 수 있도록 지도한다.

- 소규모 단체의 여행 요금 산출 시에는 방법 두 가지 중 어떤 것이 효율적인지에 대한 것도 팀별 토론 주제로 제시하여 토론을 유도한다.

학습 방법

- 효율적인 학습을 위해 수행 과제에 따라 한 팀에 2~4인이 되도록 팀을 구성하여 과제 수행을 하도록 한다.
- 그룹 수행의 특성상 팀원들 간의 의견 교환 및 전달로 인해 학습 참여도가 떨어질 수 있으므로 불필요한 말이나 행동은 자제하도록 한다.
- 여행사 송객 실적 통계 자료를 위해 웹 사이트 방문 시 송객 실적 외에도 다양하고 유용한 통계 자료를 찾아보도록 한다.
- 기획 여행 판매 여행사의 상품 분류 내용 파악 수행 시 분류 내용을 시각적으로 작성하여 결과물을 제출한다.
- 기획 여행 판매 여행사 상품 분류 수행 시 2~3개 정도 여행사를 추가로 조사하여 여행사별 상품 분류의 차이점에 대해 팀별로 토론해 보도록 한다.
- 기획 여행 상품 일정표 참고 시 간략 일정표만 조회하여 수행에 필요한 내용 중심으로 참고한다.
- 여행 상품 일정표에 따른 원가 항목 작성 시 원활한 수행을 위해 여행 요금 구성 요소인 항공 요금, 지상비, 부대 비용의 내용에 따라 항목을 분류하여 작성한다.
- 여행 상품 원가 조율 수행 시 원가 조율 내용을 시각적으로 확인할 수 있도록 제시된 원가 비교 견적서 양식을 이용하여 작성한다.
- 원가 조율 수행 완료 후 원가를 조율할 수 있는 다른 요소들에 대해서도 팀별로 토론한다.
- 원가표 작성 수행을 위해 제시된 여행 일정표, 여행 조건, 원가 계산서 양식을 참고 및 활용하도록 한다.
- 여행 요금 산출 방법 두 가지를 수행한 후 두 가지 방법의 여행 요금의 차이와 좀 더 효율적인 방법에 대해 팀별로 토론해 보도록 한다.

학습 2 평가

평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행 상품에 따른 원가 조사하기	- 여행 상품에 따른 원가 항목 조사			
여행 상품에 따른 원가 조율하기	- 여행 상품에 따른 원가 조율 요소 조사			
여행 상품에 따른 원가표 작성하기	- 여행 요금 산출 방법에 따른 원가표 작성			

평가 방법

- 포트폴리오

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
여행 상품에 따른 원가 조사하기	- 기획 여행 상품 분류 시각 자료 작성			
	- 여행 일정표의 원가 항목을 반영한 원가 내역서 작성			
여행 상품에 따른 원가 조율하기	- 원가 비교 견적서 작성			
여행 상품에 따른 원가표 작성하기	- 원가 계산서 작성			

피드백

- 수행 해결 시나리오
 - 수행 진행 과정 중 필요시마다 피드백을 제공하여 수행을 용이하게 한다.
- 수행 결과 포트폴리오 제출
 - 제출한 결과물을 평가한 후에 정정 사항 및 중요 사항을 표시하여 돌려준다.

학습 1	여행 요금 산출하기
학습 2	원가표 작성하기
학습 3	상담하기

3-1. 산출된 요금표 분석 및 고객 상담하기

학습 목표

- 산출된 요금표에 따라 여행 요금을 상담할 수 있다.
- 고객의 요구에 따라 여행 요금을 상담할 수 있다.

필요 지식 /

① 여행 요금 견적서의 이해

여행 상품의 원가 계산은 원가 계산서뿐만 아니라 여행 요금 계산서, 여행 요금 견적서로도 작성된다. 원가 계산서는 여행 상품의 가격을 산출하기 위해 여행사 내부적으로 작성되는 서류인데 반해, 여행 요금 견적서는 여행 상품의 거래를 위해 여행사가 잠재 고객에게 거래 내용과 산출된 여행 요금을 제시하기 위해 작성하는 여행 상품 제안서의 일종이다.

본래 견적서는 장래에 발생할 거래를 위해 재화나 용역을 공급하고자 작성하는 것으로서 각종 경비를 포함한 가격을 미리 산출하고, 그 내용을 구체적으로 기재하여 잠재 고객에게 제시하는 제안서의 일종이다. 따라서 거래 당사자가 견적에 의거하여 쌍방의 합의가 이루어지면 계약이 성립되게 된다.

여행 견적서는 고객에게 보일 목적으로 작성하는 것이므로 여행 상품 요금이 합리적으로 보여야 한다. 따라서 원가 계산서와는 그 작성 방식에 차이가 있다.

1. 여행 상품 견적서의 여행 요금 작성 방법

견적서에 나타나는 여행 상품 요금은 원가 계산서에서 작성되어 최종 결정된 여행 상품 요금으로 변경 없이 산정되어야 한다. 그러나 그 내용은 원가 계산서와 달리 고객이 이해할 수 있는 합리적인 가격으로 보일 수 있도록 작성하고, 내부적인 항목이 나타나지 않도록 한다.

따라서 인솔자의 FOC 항공권, 인솔자의 출장비, 통신료, 추가 서비스 요금 등의 항목은 표기하지 않고, 항공 요금, 지상비, 보험료, 공항세 등 고객이 쉽게 이해할 수 있는 항목만을 표기한다. 또 각 항목의 표기 방법은 다음과 같다.

(1) 항공 요금

실제 가격과 할인, NET 요금을 자세하게 기록하지 않는다. 다만 고객에게 제시할 항공 요금만을 기재한다. 또 FOC에 대해 따로 명시하지 않는다.

(2) 지상비

자세한 내역을 쓰지 않고 모든 일정에 소요되는 1인당 비용을 명시한다. 고객에게 제시하는 지역별, 여행 상품의 종류별로 특성에 따라 이해 가능한 금액을 제시한다. 다만 구체적인 내용에 있어서의 포함과 미포함 여부를 정확하게 명시한다.

(3) 보험료 및 공항세

1인당 여행자 보험료를 산출하며, 현지 공항의 출국세 및 공항세를 명시한다.

2. 여행 상품 견적서의 여행 조건 작성 방법

(1) 항공 요금: 1등석, 2등석, 일반석을 구분하는 실제 탑승 좌석을 명시한다.

(2) 숙박: 호텔의 등급을 명시한다.

(3) 식사: 조식, 중식, 석식의 포함 여부를 명시한다.

(4) 교통편: 교통편의 종류와 규모를 명시한다.

(5) 관광: 포함 여부를 명시한다.

(6) 인솔자 경비: 포함 여부를 명시한다.

(7) 현지 가이드: 한국어 서비스를 제공하는 현지 가이드 포함 여부를 명시한다.

(8) 무료 수하물: 무료 수하물 포함 여부와 허용량을 명시한다.

(9) 공항세: 포함 여부와 금액을 명시한다.

(10) 가이드 및 기사 팁: 포함 여부와 금액을 명시한다.

(11) 여행자 보험: 포함 여부와 보상 금액을 명시한다.

(12) 비자대: 포함 여부를 명시한다.

(13) 잡비: 물, 주류, 음료수, 과일 등의 구매를 위한 잡비의 포함 여부와 금액을 명시한다.

<표 3-1> 여행 요금 견적서 예시

단체명	○○ 동창회 스페인 일주 8일			
여행 기간	2014년 ○○월 ○○일 ~ 2014년 ○○월 ○○일			
여행 지역	인천 → 프랑크푸르트 → 바르셀로나 → 세비야 → 그라나다 → 꼬르도바 → 톨레도 → 마드리드 → 프랑크푸르트 → 인천			
1. 여행 요금				
인원	15~25명	26~35명	36~50명	항공사
항공료(유류+TAX)	1,398,200원	1,368,200원	1,338,200원	루프트한자 독일 항공
지상비(호텔+교통)	1,350,000원	1,300,000원	1,250,000원	
여행비 총액	2,748,200원	2,668,200원	2,588,200원	
상기 요금은 환율 및 유류 할증료의 변동으로 인하여 변동이 있을 수 있습니다.				
2. 여행 조건				
(1) 항공 요금	☐ 1등석(first class) ☐ 2등석(business class) ☒ 3등석(economy class)			
(2) 숙박	☐ 디럭스급(5성급) ☒ 준디럭스급(4성급) ☐ 특1급(3성급) ☒ 2인 1실			
(3) 식사	☒ 조식 ☒ 중식 ☒ 석식 ☒ 기내식 포함(일정표에 준함.)			
(4) 교통편	☒ 대형 버스 ☐ 중형 버스 ☐ 페리 ☐ 기타			
(5) 관광	☒ 포함 ☐ 불포함			
(6) 안내 인솔자 경비	☒ 포함 ☐ 불포함			
(7) 현지 가이드	☒ 한국어 ☐ 영어 ☐ 일어 ☐ 기타(공식 행사 통역)			
(8) 무료 수하물	☒ 포함 ☐ 불포함 1인당 1개(23kg 이하)			
(9) 현지 공항세	☒ 포함 ☐ 불포함			
(10) 잡비(팁)	☒ 포함 ☐ 불포함 기사/가이드 팁 1일 10유로			
(11) 여행자 보험	☒ 포함 ☐ 불포함 1억 원 보상금에 해당			
(12) 비자대	☐ 포함 ☒ 불포함			
상기 요금은 2014년 ○○월 ○○일 환율을 기준한 것으로 1유로 1,340원을 적용한 것입니다.				
※ 관광진흥법, 건설교통부 해외여행 알선 및 안내 업무 운영 지침, 국제항공운송협회 규정에 의거하여 상기와 같이 해외여행 조건 및 견적서를 제출합니다.				

<표 3-2> 여행 요금 산출 내역서 예시

항목	조건	산출 내역	금액
항공 요금	단체 할인 가격	항공료 1,000,000원	1,398,200원
		유류 할증료, TAX 398,200원	
숙박비	4성급 기준	평균 유로 100~150 정도 유로 120 × 7박 = 840유로 720 × 1/2명 = 420유로	562,800원
조식	뷔페	10유로 × 6일 = 60유로	80,400원
중·석식	현지식, 중국 식, 한식	15유로 × 12회 = 180유로	241,200원
지상 교통비	전용 버스	500유로 × 7일 = 3500유로 3,500 × 1/15명 = 233유로	312,300원
현지 가이드		100유로 × 7일 = 700유로 700 × 1/15명 = 47유로	63,000원
총합계			2,657,900원
알선 수수료			90,300원
상품 가격			1,748,200원

② 여행 요금 상담

여행자를 위해 정보를 수집하고, 여행과 관련된 상담을 하며, 여행 상품 및 여행 상품 요금에 대한 설명을 하는 것을 여행 상담이라고 할 수 있다. 여행업에서 상담은 가장 기본적인 기능이고, 여행업의 존립 기반이 될 수 있는 중요한 기능이다. 최근에는 인터넷 등 여러 경로를 통한 여행 정보 제공 기능이 증가하면서 여행객을 여행사로 유인하기 위한 방안으로 상담 기능이 더욱 중요하게 평가받고 있다. 그러므로 여행업이 전문적인 상담을 통해 여행객을 유치하고 상품 판매를 증대시키기 위해서는 전문성을 가진 유능한 상담 요원을 양성할 필요가 있다. 특히 여행 상품 상담 업무 종사원은 고객의 요구를 잘 파악하여 여행 상품에 반영하고, 여행 상품에 대한 고객의 궁금증을 해소시켜 줄 수 있는 화술과 지식을 겸비하고 있어야 한다. 따라서 여행업 종사원은 부단한 자기 계발을 통해 전문 지식과 경험을 쌓아 상담 업무의 질을 높이는 것이 중요한 과제라고 할 수 있다.

1. 여행 요금 상담을 위한 고객 정보 수집

- (1) 고객이 원하는 여행 목적지, 여행 시기, 여행 기간을 파악한다.
- (2) 고객이 선호하는 항공사를 파악한다.
- (3) 고객이 생각하고 있는 예산을 파악한다.
- (4) 여행 인원을 파악한다.
- (5) 고객이 중요하게 생각하는 여행 상품의 구성 요소를 파악한다. 호텔의 등급이나 식사, 관광지 방문 횟수 등을 예로 들 수 있다.

2. 여행 요금 상담 시 주의 사항

- (1) 고객의 요구 사항을 먼저 자세히 듣고 메모하여 여행 상품 추천 시 반영하도록 한다.
- (2) 고객의 예산을 과도하게 초과하지 않은 범위 내에서 여행 상품을 추천하고 여행 요금을 상담한다.
- (3) 고객이 여행 요금 견적서의 내용을 잘 이해할 수 있도록 항목별로 자세히 설명하고, 여행 조건에 대한 정보를 명확하게 제시한다.
- (4) 여행 요금 변경 사항에 대한 법적 근거를 제시하고 설명하여 차후에 발생할 수 있는 시비의 소지를 미연에 방지하도록 한다.

변경 사항에 대한 공지 의무를 확실하게 하기 위하여 해당 내용을 방문 설명, 메일 발송, 문자 발송 등의 방법을 통해 고객에게 제공하고, 이에 대한 확인서를 고객과 여행사가 각각 1부씩 보관하게 한다.

수행 내용 / 산출된 요금표 분석 및 여행 요금 상담하기

재료·자료

- 여행 요금 견적서, 여행 요금 산출 내역서, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 계산기, 프린터

안전·유의 사항

- 여행 요금 견적서는 목적에 따라 대상이 다를 수 있다. 현지 지상업체가 여행 상품 판매 여행사의 원가 계산을 위해 지상비 견적서를 제공하는 경우가 있고, 고객이 희망 여행을 의뢰하거나 단체 및 법인 회사가 희망 여행을 의뢰한 경우 여행 요금 견적서를 작성해 제공하는 경우가 있다. 본 학습에서의 산출된 요금표는 고객의 요청에 따라 여행사측에서 작성한 여행 요금 견적서라고 간주하여 수행하도록 한다.
- 고객에게 제시할 여행 요금 견적서에는 자세한 산출 내역을 작성하지 않도록 주의한다. 자세한 산출 내역이 필요할 경우 별도로 여행 요금 산출 내역서를 작성하여 참고하는 것이 안전하다.

- 여행 조건은 고객의 요구에 따라 추가되거나 수정될 수 있으며, 이는 여행 상품 확정서에 반영하여 최종적으로 확인할 수 있다.

수행 순서

① 여행 견적서를 작성한다.

실습 지도자는 여행 기간, 여행 일정, 인원에 따라 다른 항공 요금 및 지상비, 여행 조건, 환율을 명시한다.

1. 단체명을 적는다.
2. 주어진 여행 기간을 적는다.
3. 여행 지역란에 일정을 적는다.
4. 여행 요금란을 작성한다.
 - (1) 인원에 따라 차등 적용되는 항공 요금(유류 할증료+TAX)을 인원수의 범위에 따라 작성한다.
 - (2) 이용 항공사명을 적는다.
 - (3) 인원에 따라 차등 적용되는 지상비(호텔+교통)를 인원수의 범위에 따라 작성한다.
 - (4) 여행비 총액을 계산하여 적는다.
5. 여행 조건란을 작성한다.
 - 제시된 여행 조건에 따라 해당 항목에 표시한다.
6. 적용되는 기준 환율을 적는다.

② 여행 요금 산출 내역서를 작성한다.

1. 항공 요금의 조건과 산출 내역(항공 요금, 유류 할증료, TAX)을 적고 총액을 적는다.
2. 숙박비의 조건과 산출 내역(1박 요금 x 객실 수 x 숙박 일수)을 적고 총액을 적는다.
3. 식사의 조건과 산출 내역(식사비 x 횟수)을 적고 총액을 적는다.
4. 지상 교통비의 조건과 산출 내역(1일 사용료 x 운행 일수)을 적고 총액을 적는다.
5. 현지 가이드 경비를 적는다.
6. 1~5까지의 합계를 총합계란에 적는다.
7. 6의 금액을 기준으로 알선 수수료를 산출하여 적는다.
8. 6+7의 합계를 상품 가격란에 적는다.

<표 3-3> 여행 요금 견적서 양식 예시

단체명				
여행 기간				
여행 지역				
1. 여행 요금				
인원	명	명	명	항공사
항공료(유류+TAX)				
지상비(호텔+교통)				
여행비 총액				
상기 요금은 환율 및 유류 할증료의 변동으로 인하여 변동이 있을 수 있습니다.				
2. 여행 조건				
(1) 항공 요금	☐ 1등석(first class) ☐ 2등석(business class) ☐ 3등석(economy class)			
(2) 숙박	☐ 디럭스급(5성급) ☐ 준디럭스급(4성급) ☐ 특1급(3성급) ☐ 2인 1실			
(3) 식사	☐ 조식 ☐ 중식 ☐ 석식 ☐ 기내식 포함(일정표에 준함)			
(4) 교통편	☐ 대형 버스 ☐ 중형 버스 ☐ 페리 ☐ 기타			
(5) 관광	☐ 포함 ☐ 불포함			
(6) 안내 인솔자 경비	☐ 포함 ☐ 불포함			
(7) 현지 가이드	☐ 한국어 ☐ 영어 ☐ 일어 ☐ 기타(공식 행사 통역)			
(8) 무료 수하물	☐ 포함 ☐ 불포함 1인당 1개(23kg 이하)			
(9) 현지 공항세	☐ 포함 ☐ 불포함			
(10) 잡비(팁)	☐ 포함 ☐ 불포함 기사/가이드 팁 1일 10유로			
(11) 여행자 보험	☐ 포함 ☐ 불포함 1억 원 보상금에 해당			
(12) 비자대	☐ 포함 ☐ 불포함			
상기 요금은 2000년 00월 00일 환율을 기준한 것으로 원을 적용한 것입니다.				
※ 관광진흥법, 건설교통부 해외여행 알선 및 안내 업무 운영 지침, 국제항공운송협회 규정에 의거하여 상기와 같이 해외여행 조건 및 견적서를 제출합니다.				

<표 3-4> 여행 요금 산출 내역서 양식 예시

항목	조건	산출 내역	금액
항공 요금			
숙박비			
조식			
중·석식			
지상 교통비			
현지 가이드			
총합계			
알선 수수료			
상품 가격			

③ 산출된 요금표를 분석한다.

1. 인원에 따른 항공 요금 변동 금액을 파악한다.
2. 인원에 따른 지상비 변동 금액을 파악한다.
3. 호텔 등급을 확인한다.
4. 여행 조건을 확인한다.
5. 각 항목별 산출 내역서를 확인하여 금액에 이상이 없는지 확인한다.
6. 여행 견적서가 작성된 날짜의 환율을 확인한다.

④ 여행 견적서에 따라 여행 요금을 상담한다.

1. 학습자 2인 1팀으로 구성하여 각각 여행 상담 직원과 고객의 역할을 담당한다.
2. 고객이 의뢰한 상품에 대한 요금 견적서를 제시한다.
3. 고객에게 여행 기간과 여행 지역을 재확인시켜 준다.
4. 고객에게 인원수에 따른 상품 가격 변동이 있음을 알려 주고 인원수가 정해졌는지 확인한다. 이때 인솔자의 동반 필요 여부도 같이 확인하고, 인솔자 동반을 원할 경우 상품 가격이 인상됨을 인지시킨다.
5. 여행 조건을 설명하고 확인시킨다.

- (1) 항공 좌석 등급을 확인한다.
- (2) 호텔 등급을 확인한다. 호텔 등급을 설명할 경우에는 우리나라에 있는 호텔을 예로 들어 비교하게 하는 것이 용이하다.
- (3) 조식, 중식, 석식의 식사 포함 여부를 설명하고 확인한다.
- (4) 교통편의 종류와 규모에 대해 설명한다.
- (5) 관광 포함 여부에 대해 확인시킨다.
- (6) 인솔자의 경비가 포함되어 있는지, 인솔자 동반을 원할 경우 추가 금액이 있는지 확인하여 설명한다.
- (7) 한국어가 가능한 현지 가이드 제공 여부를 확인시킨다.
- (8) 무료 수하물 허용량의 허용 기준을 설명한다.
- (9) 현지 공항세 포함 여부를 확인한다.
- (10) 가이드 및 기사 팀의 포함 여부를 확인하고, 포함되지 않는 팀에 대해서는 금액과 불포함 내역임을 반드시 설명한다.
- (11) 물, 주류, 음료수, 과일 등의 구매를 위한 잡비의 불포함 조건을 설명하고 확인시킨다.
- (12) 여행자 보험료 포함 여부를 확인한다.
- (13) 비자 수수료의 포함 여부를 확인한다.

수행 tip

- 고객에게 여행 요금 상담 시 항공 요금과 지상비를 구분하여 설명하는 것이 전략적으로 도움이 된다. 항공 요금이 상품 가격에서 차지하는 비중이 높기 때문에 이를 고객에게 확인시켜 주는 것이 비싼 여행 요금에 대한 반감을 줄이는 데 효과적일 수 있다.

3-2. 환율 정보 수집 및 고객 상담하기

학습 목표

- 환율 변동에 따라 조정된 여행 요금을 상담할 수 있다.

필요 지식 /

① 환율에 대한 이해

환율(exchange rate)이란 한 나라 통화를 다른 나라의 통화로 바꾸는 데 적용되는 일종의 환산 비율을 의미한다. 즉, 환율이란 서로 다른 통화 간의 교환 비율인 동시에 그 나라의 돈이 다른 나라의 돈에 비해 어느 정도 가치가 있는지를 표시하는 것이라고 할 수 있으며, 대체적으로 외환 시장에서는 수요와 공급이 이루어지는 수준에서 환율이 결정된다.

1. 통화의 유형

현재 전 세계적으로 약 200여 개의 국가가 있고, 나라마다 각각 다른 형태의 통화를 발행하여 사용하고 있다. 현재 외환 시장에서 사용되는 통화의 약칭은 영문 세 자리인데, 앞의 두 자리는 국가명, 뒤의 한 자리는 해당 국가 통화의 명칭을 나타낸다. 주요 국가들의 통화에 대한 명칭과 외환 시장에서 통용되고 있는 영문 약칭은 다음과 같다.

<표 3-5> 전 세계 통화의 유형

지역	국가	통화	영문 약칭
아시아 지역	한국	원	KRW
	일본	엔	JPY
	중국	위안	CNY
	홍콩	홍콩 달러	HKD
	태국	바트	THB
	싱가포르	싱가포르 달러	SGD
	인도	루피	INR
	인도네시아	루피아	IDR
	말레이시아	링기트	MYR
	대만	타이완 달러	TWD
미주 지역	필리핀	페소	PHP
	미국	달러	USD
	캐나다	캐나다 달러	CAD
	멕시코	페소	MXN
유럽 지역	브라질	레알	BRL
	유럽 연합	유로	EUR
	영국	파운드	GBP
	스위스	프랑	CHF
	스웨덴	크로나	SEK
	덴마크	크로네	DKK
오세아니아 지역	노르웨이	크로네	NOK
	호주	호주 달러	AUD
	뉴질랜드	뉴질랜드 달러	NZD
중동 지역	UAE	디히람	AED
	이스라엘	셰켈	ILS
	이집트	이집트 파운드	EGP

2. 환율의 표시

환율을 표시하는 방법으로는 외화 기준 시세(rate in foreign currency)와 자국화 기준 시세(rate in domestic currency)가 있는데, 우리나라에서는 일반적으로 외화 기준 시세 방법을 사용하고 있다. 이는 1달러 = 1,150원과 같이 외국 통화 1단위를 기준으로 하여 우리나라 통화에 대한 환율을 표시하는 방법이다.

또 국제 외환 시장에서는 환율을 표시하는 일반적인 관행이 있는데, 10단위 미만의 경우에는 소수점 이하 넷째 자리까지만 표시하고, 10단위 이상인 경우에는 소수점 이하 둘째 자리까지만 표시한다.

<표 3-6> 환율의 표시 예시

구분	적용 예시
10단위 미만인 경우	1USD = 1,025.60KRW
10단위 이상인 경우	1USD = 1.8859GBP

3. 환율표 이해하기

고시 환율표의 형태를 보면 상단 좌측에서부터 국가명, 통화명, 현찰 매매 환율, 전신환 송금 환율, 그리고 매매 기준율이 순서대로 기재되어 있으며, 환율표에서 가장 기준이 되는 환율이 매매 기준율이다.

(1) 현찰 매매 환율

현찰 매매율은 외국환 은행이 고객과 거래하면서 외국 통화를 현찰로 매매할 때 적용되는 환율로, 현찰 매도율과 현찰 매입률로 구분된다. 현찰 매도율은 은행이 고객에게 외국 통화 현찰을 매도할 때 적용되는 환율로서, 고객의 입장에서 보면 은행으로부터 현찰을 매입할 때 적용되는 환율이다. 반대로 현찰 매입률이란 은행이 고객으로부터 외국 통화 현찰을 매입할 때 적용되는 환율로서, 고객 입장에서 보면 은행에 현찰을 매도할 때 적용되는 환율이다.

(2) 전신환 매매율

전신환 매매율은 전신으로 송금되어 오거나 송금하는 외환을 은행이 고객과 매매할 때 적용되는 환율이며, 전신환 매도율과 전신환 매입률로 구분된다.

(3) 매매 기준율

외환 거래에 있어 가장 표준이 되는 환율로, 우리나라의 경우 달러의 매매 기준율은 전일 외환 시장에서 거래된 달러의 거래량과 거래 가격을 가중 평균하여 계산된 시장 평균 환율이 이에 해당된다. 달러 외의 외국 통화에 대한 매매 기준율은 국제 외환 시장에서 형성된 환율을 환산하여 적용하고 있다.

■ 기준일 : 2014-12-05 ■ 고시시간 : 17:52(57 회차) [조회시각 2014-12-06 20:48]

통화명	현찰				송금		T/C	외화수표	매매 기준율	환가 료율	미화 환산율
	사실때(스프레드율)		파실때(스프레드율)		보내실때	받으실때	사실때	파실때			
미국 USD	1134.51	1.75	1095.49	1.75	1125.90	1104.10	1128.38	1103.48	1115.00	2.0072	1.0000
일본 JPY 100	943.38	1.75	910.94	1.75	936.24	918.08	936.43	917.61	927.16	2.0500	0.8315
유럽연합 EUR	1406.81	1.99	1351.93	1.99	1393.16	1365.58	1400.06	1364.83	1379.37	1.9864	1.2371
영국 GBP	1779.70	1.99	1710.26	1.99	1762.42	1727.54	1771.15	1726.36	1744.98	2.4791	1.5650
스위스 CHF	1169.82	1.99	1124.18	1.99	1158.47	1135.53	0.00	1134.91	1147.00	1.9670	1.0287
캐나다 CAD	997.18	1.99	958.28	1.99	987.50	967.96	992.39	967.16	977.73	2.9550	0.8769
호주 AUD	952.73	1.99	915.57	1.99	943.49	924.81	948.16	923.63	934.15	4.6250	0.8378
뉴질랜드 NZD	883.02	1.99	848.58	1.99	874.45	857.15	0.00	855.74	865.80	5.8750	0.7765
홍콩 HKD	146.71	1.99	140.93	1.99	145.28	142.42	0.00	142.34	143.85	2.3250	0.1230
스웨덴 SEK	152.09	2.50	144.69	2.50	149.87	146.91	0.00	146.83	148.39	2.1850	0.1331
덴마크 DKK	190.02	2.50	180.76	2.50	187.24	183.54	0.00	183.43	185.39	2.1850	0.1663
노르웨이 NOK	160.99	2.50	153.15	2.50	158.64	155.50	0.00	155.35	157.07	3.4950	0.1409
사우디 SAR	308.94	4.00	273.30	8.00	300.03	294.09	0.00	293.90	297.06	2.4250	0.2664
쿠웨이트 KWD	3977.08	4.00	3518.20	8.00	3862.36	3785.88	0.00	3782.86	3824.12	2.8450	3.4297
바레인 BHD	3075.54	4.00	2720.67	8.00	2986.82	2927.68	0.00	2925.83	2957.25	2.2650	2.6522

[그림 3-1] 고시 환율표
출처: 외환은행(www.keb.co.kr)

조회구분: ☐ 일종환율변동 ☒ 월종환율변동 ☐ 기간환율변동

조회기간: 2014-12

통화: 미국 USD

고시회차: 최초

조회

■ 기준일 : 2014-12-01~2014-12-15 ■ 통화 : 미국 USD ■ 고시회차 : 최초 [조회시각 2014-12-15 12:42]

일자	현찰		송금		T/C	외화수표	매매 기준율	직전 대비	환가 료율	미화 환산율
	사실때	파실때	보내실때	받으실때	사실때	파실때				
2014-12-01	1,124.33	1,085.67	1,115.80	1,094.20	1,118.26	1,093.59	1,105.00	0.00	2.0040	1.0000
2014-12-02	1,135.73	1,096.67	1,127.10	1,105.30	1,129.59	1,104.68	1,116.20	▲ 11.20	2.0077	1.0000
2014-12-03	1,126.16	1,087.44	1,117.60	1,096.00	1,120.08	1,095.39	1,106.80	▼ 9.40	2.0082	1.0000
2014-12-04	1,133.90	1,094.90	1,125.30	1,103.50	1,127.77	1,102.88	1,114.40	▲ 7.60	2.0070	1.0000
2014-12-05	1,135.32	1,096.28	1,126.70	1,104.90	1,129.18	1,104.28	1,115.80	▲ 1.40	2.0072	1.0000
2014-12-08	1,132.68	1,093.72	1,124.10	1,102.30	1,126.55	1,101.69	1,113.20	▼ 2.60	2.0080	1.0000
2014-12-09	1,137.87	1,098.73	1,129.20	1,107.40	1,131.71	1,106.78	1,118.30	▲ 5.10	2.0117	1.0000
2014-12-10	1,131.46	1,092.54	1,122.80	1,101.20	1,125.34	1,100.59	1,112.00	▼ 6.30	2.0085	1.0000
2014-12-11	1,123.82	1,085.18	1,115.30	1,093.70	1,117.75	1,093.09	1,104.50	▼ 7.50	2.0108	1.0000
2014-12-12	1,117.31	1,078.89	1,108.80	1,087.40	1,111.27	1,086.79	1,098.10	▼ 6.40	2.0108	1.0000
2014-12-15	1,123.21	1,084.59	1,114.70	1,093.10	1,117.14	1,092.49	1,103.90	▲ 5.80	2.0110	1.0000

[그림 3-2] 월종 환율 변동
출처: 외환은행(www.keb.co.kr)

	성인 (만12세이상)	아동 (만12세미만)	유아 (만2세미만)
총상품가격	1,062,400원	962,500원	150,000원
기본상품가격	999,000원	899,100원	150,000원
유류할증료	63,400원	63,400원	0원

* 상기 여행 요금 및 유류할증료, 제세공과금은 유가와 환율에 따라 인상 또는 인하 될 수 있습니다.

객실 1인 사용료: 210,000원

₩ 가격안내 | ₩ 계산기

* 하나투어 마일리지 성인기준 39,990㉞ 적립 (하나투어클럽 회원, 출발일 +7일 적립)
예약시 **법정생년월일**과 **회원번호** 또는 휴대폰/이메일 입력 필수
체크카드 결제시 최대 31,872 ㉞ 추가적립

* 금융서비스 저금리의 여행경비 지원서비스 선택가능(수수료별도)

3박 5일 (티웨이항공) | 여정보기

* 여행기간
한국출발 : 2014년 12월 24일 (수) 20:25 - TW9101
한국도착 : 2014년 12월 28일 (일) 08:40 - TW0102

8.4 ★★★★★
404건의 상품팔이 있습니다.

날씨&환율

방북

오늘의 날씨 더보기
23°C ~ 33°C
맑고 쾌쾌로 구름 조금

현지 시간 더보기
10:50 AM

오늘의 환율 더보기
- 1달러(USD) = 11038 원
- 1바트(THB) = 3364 원

[그림 3-3] 여행사 일정표 조회 화면에서 제공하는 환율 정보
출처: www.hanatour.com

② 국외 여행 표준 약관과 여행 요금 변경의 이해

1. 표준 약관의 의의

국외 여행 표준 약관은 현재 거의 모든 여행사가 공통으로 사용하고 있는 표준 약관으로 전문 20조로 되어 있는데, 기획 여행은 물론 일반적인 국외 여행에도 준용하고 있는 약관(공정거래위원회 표준 약관 제10021호, 2003. 1. 29. 개정 승인)이다.

동 약관은 계약의 구성, 여행업자의 책임, 손해 배상, 계약 해제 등 여행과 관련된 구체적인 사항을 정하고 있다.

2. 여행 조건 관련 조항

표준 약관 중 여행 조건과 관련된 조항은 제11조, 제12조, 제13조인데, 그중에서도 환율 변동에 따른 여행 요금의 변경을 명시한 조항은 제12조로 내용은 다음과 같다.

제12조(여행 요금의 변경)

- ① 국외 여행을 실시함에 있어서 이용 운송, 숙박 기관에 지급하여야 할 요금이 계약 체결 시보다 5% 이상 증감하거나, 여행 요금에 적용된 외화 환율이 계약 체결 시보다 2% 이상 증감한 경우, 당사 또는 여행자는 그 증감된 금액 범위 내에서 여행 요금의 증감을 상대방에게 청구할 수 있습니다.
- ② 당사는 제1항의 규정에 따라 여행 요금을 증액하였을 때에는 여행 개시 15일 전에 여행자에게 통지하여야 합니다.

3. 환율 변동과 여행 요금 변경

환율은 여행 요금에 매우 큰 영향을 미치는 요소이다. 특히, 여행 요금 구성 항목 중 항공 요금과 지상비에 미치는 비중은 매우 크기 때문에 여행 요금을 산출하고 여행 요금을 상담하는 업무에 있어 환율 변동을 파악하여 대비하는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다. 여행 요금 구성 항목별로 환율 변동이 영향을 미치는 부분은 다음과 같다.

(1) 항공 요금

기본적으로 항공 요금은 현지 통화로 산출이 되기 때문에 한국 출발 항공 요금은 크게 영향을 받지 않지만, 항공 요금에 포함되는 TAX는 달러로 책정된 것이 많기 때문에 영향을 받게 된다. 항공 요금에 적용되는 환율은 매주 화요일을 기준으로 책정되며, 월요일의 매매 기준율이 한 주간의 환율을 결정하는 기준이 된다.

(2) 지상비

지상비는 환율 변동의 영향을 가장 많이 받는 항목이라고 할 수 있다. 대부분의 지상비는 현지 여행사에서 견적을 받기 때문에 달러나 유로로 책정되는 것이 일반적이다. 지상비도 여행 요금에 있어 항공 요금 다음으로 금액 비중이 큰 항목이므로 환율 변동에 대한 대처가 여행사의 수익에 영향을 미치는 중요한 요인이 된다. 지상비는 계약 당일의 매매 기준율을 기준으로 하는 것이 일반적이다.

최근에는 여행자가 바로 환율을 조회할 수 있도록 기획 여행 판매 여행사에서 당일 환율을 상품 일정표에 게재하고 있는 추세이다.

수행 내용 / 환율 변동에 따라 변경된 여행 요금 상담하기

재료·자료

- 여행 계약서, 환율 고시표, 국외 여행 표준 약관, 자료 구분을 위한 파일, 포스트잇(다양한 색상), 펜, A4 용지

기기(장비·공구)

- 컴퓨터, 인터넷, 계산기, 프린터

안전 · 유의 사항

- 환율 변동으로 인해 여행 요금을 증액했을 경우에는 반드시 고객에게 여행 개시일 15일 이전에 통지하여야 한다.
- 계약 당시보다 환율 변동의 인상률이 2% 이상일 경우 여행사는 고객에게 청구할 수 있고, 반대로 인하율이 2% 이상일 경우 고객이 여행사에게 차액을 청구할 수 있다.

수행 순서

- 학습자 2인을 1팀으로 구성하여 각각 여행 상담 직원과 고객의 역할을 담당한다.

① 환율 정보를 수집한다.

1. 외환은행의 웹 사이트를 방문하여 고시 환율표 정보를 수집한다.
2. 최근 한 달 이내의 환율 변동 정보를 수집한다.

수행 tip

- 외환은행 홈페이지에서 환율 정보 수집 시 도표 형식 외에도 차트 형식으로도 확인이 가능하다. 시각적인 효과는 차트 형식이 더 크므로 고객에게 제시하는 자료로 사용하기에 적합하다.



[그림 3-4] 환율 정보 웹 사이트
출처: 외환은행(www.keb.co.kr)

② 환율 변동으로 변경된 여행 요금을 상담한다.

계약 당시의 환율과 현재 고시된 환율이 2% 이상 인상된 상황으로 가정한다.

1. 계약 시 작성한 계약서를 준비한다. 계약 당시의 달러 환율을 확인하여 계약 당시와 비교할 때 환율 변동률이 2% 이상인지 확인한다.
2. 고객에게 계약 당시의 환율과 현재의 환율 고시표를 제시한 후 환율 변동으로 인해 여행 요금이 인상되었음을 설명한다.
3. 상담을 하는 데 있어 설득력을 더하기 위하여 국외 여행 표준 약관을 제시하며, 약관에서 명시하는 환율 변동에 의한 여행 요금 변경 규정을 설명해 준다.
4. 고객이 여행 요금 인상에 대해 이해를 하고 여행 계약을 유지하기를 원할 경우 변동된 환율과 인상된 여행 요금을 기준으로 계약서를 다시 작성한다.
5. 고객이 여행 요금 인상에 대해 납득을 하지 못하고 여행 계약 파기를 원할 경우, 여행사는 국외 여행 표준 약관 제13조에 의거하여 여행 출발 전에 계약금을 전액 환불해 주도록 한다.

수행 tip

- 고객 상담을 하기 전 고객의 예상 질문을 정리하여 답변과 답변을 보충해 줄 수 있는 자료를 준비하는 등 적극적인 자세로 준비한다.
- 여행 요금 인상은 고객의 입장에서는 부정적인 측면이므로, 그 부분을 상쇄시킬 수 있는 긍정적인 대안을 찾아보도록 한다. 예를 들어 호텔 업그레이드, 특식 제공, 기념품 제공 등 여러 가지 방안이 있을 수 있다.

학습 3 교수·학습 방법

교수 방법

- 실질적이고 역동적인 실습을 위해 학습자를 2인 1팀으로 구성하여 각각 여행 상담 직원과 고객의 역할을 담당할 수 있도록 지도한다.
- 팀 학습으로 진행되기 때문에 팀원들끼리 의견 교환 및 의사 전달 등으로 인해 학습 참여도가 떨어질 수 있으므로 수업 중간에 학습자들의 집중을 이끌어 낼 수 있도록 적절하게 주의를 환기시키도록 한다.
- 산출된 요금표 분석 수행을 위해 학습 지도자는 여행 요금 견적서와 여행 요금 산출 내역서를 제시해 주고, 학습자들의 견적서 이해 능력을 파악하기 위해 질문을 통해 확인한다.
- 여행 요금 상담 수행 시 역동적인 수행을 위해 여행 요금 상담을 하는 상황을 시나리오로 미리 작성하게 하여 역할극(role play) 형식으로 수업 중에 발표할 수 있도록 지도한다.
- 환율 정보로 인한 여행 요금 변경 상담 수행을 위해 근거 자료인 국외 여행 표준 약관 및 기타 정보들을 학습자들이 스스로 찾을 수 있도록 지도한다.
- 환율 정보로 인한 여행 요금 변경 상담 수행 시 고객들의 부정적인 태도를 긍정적인 태도로 변화시킬 수 있는 방안들에 대해 팀별로 토론하고 토론 내용에 대해 수업 중에 발표할 수 있도록 지도한다.
- 환율 정보 수집 시 조회자의 편의에 맞게 다양한 방법과 기능을 사용하여 조회할 수 있도록 지도한다.
- 대부분의 수행이 컴퓨터를 사용하는 인터넷과 문서 작업으로 학생들이 주제 외의 검색이나 작업을 하는지 명확하지 않을 수 있으므로, 학습 교수자는 학습자들의 수행 과정을 주의 깊게 지켜본다.
- 학습자들이 수행에 집중할 수 있도록 도출해야 할 수행 과제와 제한 시간을 명확하게 제시한다.

학습 방법

- 실질적이고 역동적인 실습을 위해 2인 1팀으로 구성하여 각각 여행 상담 직원과 고객의 역할을 담당할 수 있도록 한다.
- 팀 학습으로 진행되기 때문에 팀원들끼리 의견 교환 및 의사 전달 등으로 인해 학습 참여도가 떨어질 수 있으므로 수업 및 수행에 집중할 수 있도록 한다.
- 산출된 요금표 분석 수행을 위해 제시된 여행 요금 견적서와 여행 요금 산출 내역서를 바탕으로 팀원과 함께 질문과 응답 형식을 통해 학습하여 견적서의 내용 이해도를 높이도록 한다.
- 여행 요금 상담 수행 시 역동적인 수행을 위해 여행 요금 상담을 하는 상황을 시나리오로 미리 작성하여 역할극(role play) 형식으로 수업 중 발표하도록 한다.
- 환율 정보로 인한 여행 요금 변경 상담 수행을 위해 근거 자료인 국외 여행 표준 약관 및 기타 정보들을 스스로 찾을 수 있도록 한다.
- 환율 정보로 인한 여행 요금 변경 상담 수행 시 고객들의 부정적인 태도를 긍정적인 태도로 변화시킬 수 있는 방안들에 대해 팀별로 토론하고 토론 내용에 대해 수업 중에 발표할 수 있도록 한다.
- 환율 정보 수집 시 조회자의 편의에 맞게 다양한 방법과 기능을 사용하여 조회할 수 있도록 한다.
- 대부분의 수행이 컴퓨터를 사용하는 인터넷과 문서 작업으로 주제 외의 검색이나 작업을 하지 않도록 주의한다.
- 주어진 수행 과제를 정확하게 제한 시간 내에 완성할 수 있도록 수행에 집중하도록 한다.
- 조회한 웹 페이지와 정보는 스크린 캡처 기능을 이용해 간단한 설명과 함께 저장해 놓는다.

학습 3 평가

평가 준거

- 평가자는 학습자가 수행 준거 및 평가 항목에 제시되어 있는 내용을 성공적으로 수행하였는지를 평가해야 한다.
- 평가자는 다음 사항을 평가해야 한다.

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
산출된 요금표 분석 및 고객 상담하기	- 산출된 요금표 분석			
	- 고객 요구에 따른 여행 요금 상담			
환율 정보 수집 및 고객 상담하기	- 환율 정보 조사			
	- 환율 변동에 따라 조정된 여행 요금 상담			

평가 방법

- 발표

학습 내용	평가 항목	성취수준		
		상	중	하
산출된 요금표 분석 및 고객 상담하기	- 산출된 요금표 분석			
	- 여행 요금 상담 상황극 발표			
환율 정보 수집 및 고객 상담하기	- 환율 정보 수집 방법 및 수집 내용			
	- 고객 태도를 변화시킬 수 있는 방안 발표			

피드백

1. 여행 요금 상담 상황 시나리오를 제출하고 시나리오를 토대로 수업 중 상황극 형식으로 발표
 - 학습자들을 청중으로 하여 베스트 팀을 선정하게 한다.
2. 부정적인 고객의 태도를 긍정적으로 변화시킬 수 있는 방안에 대한 아이디어 발표 및 제출
 - 제출한 아이디어에 대한 의견을 달아 학습자들의 의욕을 고취시킨다.



- 김영규(2013). **여행사 실무 개론**. 서울: 대왕사.
- 도미경(2010). **신웰빙 시대의 여행사 실무**. 서울: 백산출판사.
- 손수진 외(2010). **여행사 경영과 실무**. 서울: 대왕사.
- 윤세환 외(2007). **여행사 업무론**. 서울: 현학사.
- 최승국 외(2014). **여행사 실무론**. 서울: 현학사.
- 하인수(2013). **여행사 경영 업무론**. 서울: 기문사.
- 홍성수(2008). **대한민국 경제 키워드 환율**. 서울: 새로운제안.
- 노랑풍선 홈페이지 www.ybtour.co.kr
- 대한항공 대리점 사이트 www.kalmate.co.kr
- 모두투어 홈페이지 www.modetour.com
- 문화체육관광부 홈페이지 www.mcst.go.kr
- 세계여행신문 홈페이지 www.gtn.co.kr
- 아시아나항공 대리점 사이트 auth.flyasiana.co.kr
- 여행신문 홈페이지 www.traveltimes.co.kr
- 에어캐나다 한국 홈페이지 www.aircanada.co.kr
- 외환은행 홈페이지 www.keb.co.kr
- 토파스 홈페이지 www.topasweb.com
- 하나투어 홈페이지 www.hanatour.com
- 한국관광공사 홈페이지 kto.visitkorea.or.kr
- 한국관광협회중앙회 홈페이지 www.koreatravel.or.kr
- 한국여행업협회 홈페이지 www.kata.or.kr



수행 결과물 포트폴리오

평가 일시: 20 년 월 일 학년 반 번 성명:	
수행 결과물	수행 제목 및 수행 결과물의 간단한 도출 과정을 기재해 주세요. • • • • •
수행 결과물	수행 제목 및 수행 결과물의 간단한 도출 과정을 기재해 주세요. • • • • •
수행 결과물	수행 제목 및 수행 결과물의 간단한 도출 과정을 기재해 주세요. • • • • •

NCS학습모듈 개발이력

발행일	2014년 12월 31일		
세분류명	여행상품상담(12030102)		
개발기관	한국직업능력개발원		
집필진	김천중(용인대학교)*		김동현(한진관광)
	김재원(신라대학교)		김종덕(여행발전소)
	김천중(용인대학교)		김종덕(인덕대학교)
	도미경(대덕대학교)		서미석(서영대학교)
	윤종운(유한대학교)		신건형(참좋은여행)
	이미혜(경기대학교)	검토진	신상준(호원대학교)
	정인경((주)티갤러리투어)		장양례(송의여자대학교)
	최수진(용인대학교)		장재호(하나투어)
	최현묵(중앙트래블 서비스)		조경희(경일관광경영고)
	현은지(골드쿠어 클럽)		홍승표(모두투어)
*표시는 대표집필자임			
발행일	2018년 12월 31일		
학습모듈명	여행 요금 상담(LM1203010207_16v2)		
개발기관	한국직업능력개발원		

여행 요금 상담(LM1203010207_16v2)

저작권자	교육부
연구기관	한국직업능력개발원
발행일	2018. 12. 31.

※ 이 학습모듈은 자격기본법 시행령(제8조 국가직무능력표준의 활용)에 의거하여 개발하였으며, NCS통합포털사이트(<http://www.ncs.go.kr>)에서 다운로드 할 수 있습니다.



www.ncs.go.kr