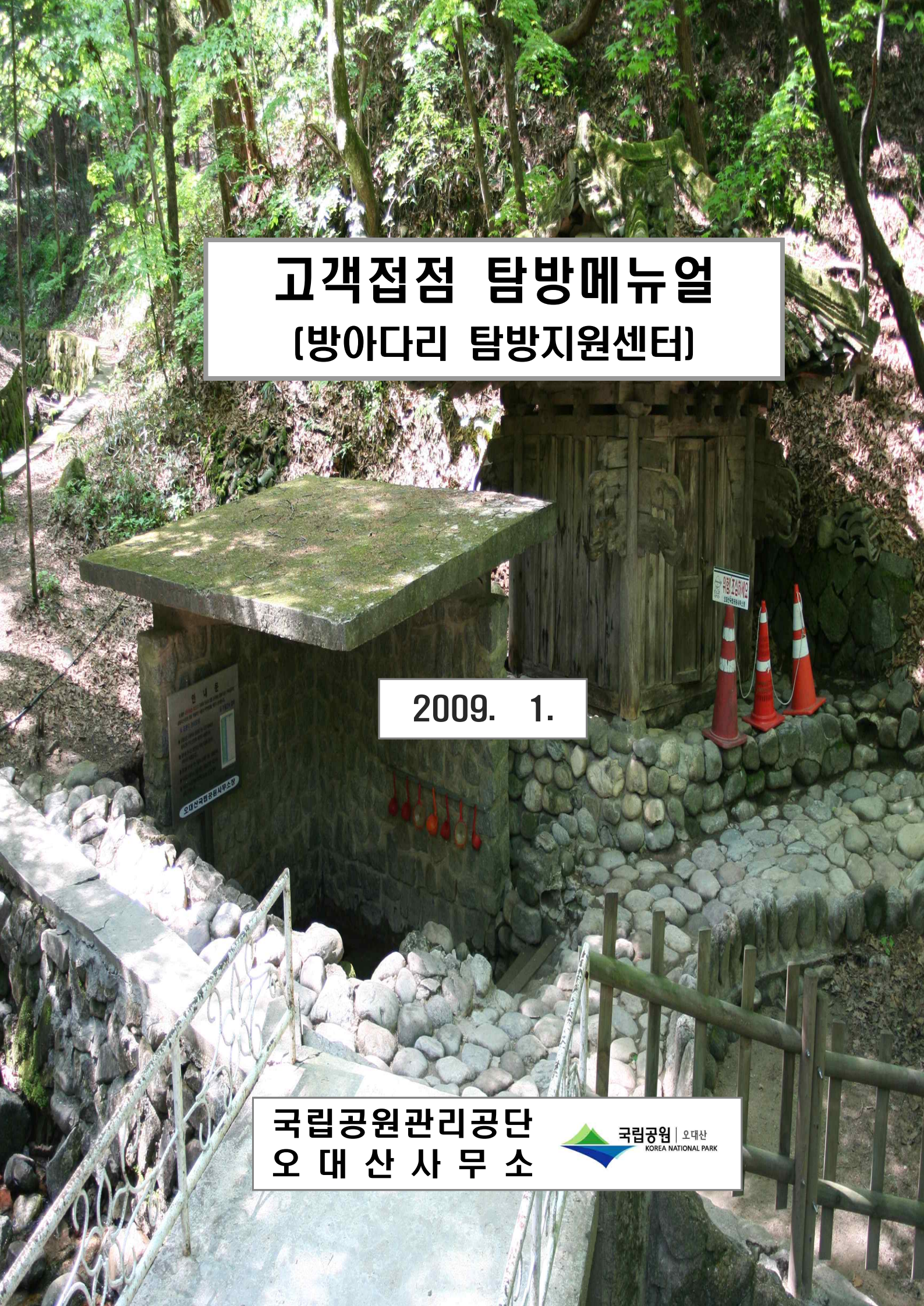


고객접점 탐방메뉴얼

(방아다리 탐방지원센터)

2009. 1.

국립공원관리공단
오 대 산 사 무 소

국립공원 | 오대산
KOREA NATIONAL PARK

◈ 국립공원 탐방서비스 헌장 ◈

저희 공단 임직원 모두는 국립공원이 우리나라의 자연생태계와 자연 및 문화경관 등을 대표하는 지역으로서 후손에 물려주어야 할 소중한 유산임을 인식하고 국민 여러분의 여가생활과 정서함양을 위하여 다음과 같은 자세로 공원관리에 임할 것을 약속합니다.

○ 국립공원내 다양한 야생동물과 수려한 자연경관, 유구한 문화유적 등을 온전히 보전함으로써 자연과 문화가 어우러진 탐방환경을 조성하겠습니다.

○ 자연생태계의 질서를 유지 회복하는 범위 내에서 지속가능한 이용을 도모하고 공원마다 특징있는 탐방서비스를 발굴하여 제공하겠습니다.

○ 자라나는 학생들이 자연을 체험하고 역사와 문화를 배울 수 있는 체험학습공간을 마련하겠습니다.

○ 국민들이 공원관리를 실제 경험하고 국립공원의 소중함을 느낄 수 있는 국민참여의 기회를 열어 놓겠습니다.

○ 인터넷을 통해서 국립공원 탐방에 필요한 정보는 물론 풍부한 영상과 학술자료를 제공함으로써 정보화 시대에 부응하는 사이버 탐방체계를 구축하겠습니다.

저희 공단 임직원 모두는 국립공원탐방서비스헌장을 이행함으로써 국민 모두가 유익한 공원탐방을 할 수 있도록 정성을 다하겠습니다.

- 목 차 -

Ⅰ. 오대산국립공원 소개
1. 연혁 ····· 1
2. 오대산 이름의 유래 ····· 1
3. 오대산국립공원의 특색 ····· 2

Ⅱ. 공원자원분포 현황
1. 경관자원 ····· 3
2. 생물자원 ····· 4
3. 문화자원 ····· 5

Ⅲ. 방아다리 탐방지원센터 고객접점 탐방
1. 경관 ····· 6
2. 탐방로 현황 ····· 7

Ⅳ. 고객접점에서의 응대요령
1. 민원사례별 응대요령 ····· 8~9
2. 바람직한 친절서비스 자세 ····· 10~13
3. 효과적인 고객응대요령 ····· 14~17
4. 고객상황별 응대요령 ····· 18
5. 고객감동 서비스 사례 ····· 19~22

Ⅴ. 국립공원 일반상식
1. 공원 탐방예절 ····· 23
2. 올바른 산행방법 ····· 24~26
3. 기타 ····· 27

Ⅵ. 탐방프로그램 운영 현황
1. 오대산국립공원 기획프로그램 ····· 28
2. 오대산국립공원 자연, 역사해설 프로그램 ····· 29
3. 오대산국립공원 생태관광 프로그램 ····· 30

Ⅶ. 별표 ····· 31~37

Ⅰ. 오대산국립공원 소개

1. 오대산국립공원의 현황

- **연혁**

1970.11.23	소금강 명승지 지정(제1호)
1975. 2. 1	국립공원 지정(건설부 공고 제24호)
1976. 3. 5	오대산관리사무소개소(강원도직할사업소)
1987. 7. 1	국립공원관리공단 창립
1987. 8. 5	국립공원관리공단오대산국립공원사무소 개소
2007. 5.22	보호지역 분류에서 국립공원으로 등록 (IUCN 카테고리Ⅴ ⇒ IUCN 카테코리Ⅱ)

- **오대산국립공원 행정구역**

행정구역	평창군	강릉시	홍천군	비 고
총 304	131(43%)	118(39%)	55(18%)	

2. 오대산의 유래

오대산은 다섯개의 높은 봉우리(비로봉, 호령봉, 상왕봉, 두로봉, 동대산)가 병풍처럼 감싸고 있는 형상에서 유래 되었다는 설과
동대(관음암), 서대(수정암), 남대(지장암), 북대(미륵암), 중대(사자암)의 다섯 개의 암자가 위치하고 있다고 하여 오대산이라고 불리워졌다는 설과 중국 산서성 청량산의 별칭으로 신라시대에 자장율사가 당나라 유학 당시 공부했던 곳으로 자장율사가 귀국하여 전국을 순례하던 중 백두대간의 한가운데 있는 산의 형세를 보고 중국 오대산과 너무나 흡사하여 이 산을 오대산이라 이름 붙였다는 3가지 설이 있다.

3. 오대산국립공원의 특색

오대산은 백두대간 중심축에 위치하고 있으며 월정지구와 소금강지구로 나뉘는데 그 성격이 서로 다르다. 비로봉 정상에서 볼 때 동대너머의 청학산 쪽 소금강 지구는 바위산으로 금강산에 견줄 만한 절경이며, 비로봉에서 평창 쪽으로 내려가는 월정지구는 부드러운 흙산으로서 산수가 아름답고 문화유적이 많다.

오대산은 예로부터 삼신산(금강산, 지리산, 한라산)과 더불어 국내 제일의 명산으로 꼽던 성산으로써, 일찌기 신라 선덕여왕 때의 자장율사 이래로 1,360여년 동안 문수보살이 1만의 권속을 거느리고 늘 설법하고 있는 곳으로 알려져 왔으며, 오대(동대,서대,남대,북대,중대)에는 각각 1만의 보살이 상주하고 있어 문수신앙의 본산으로, 오만보살이 상주하는 불교의 오대성지로 알려져 있다.

해발 1,563m의 비로봉을 주봉으로 동대산(1,434m), 두로봉(1,422m), 상왕봉(1,491m), 호령봉(1,561m) 등 다섯 봉우리가 병풍처럼 늘어서 있는 이들 산봉우리 대부분이 평평하고, 봉우리 사이를 잇는 능선 또한 경사가 완만하고 평탄한 편이다.

또한 동쪽으로 따로 떨어져 나온 노인봉(1,338m) 아래로는 기암괴석과 계곡으로 이름난 천하의 절경 소금강이 자리하고 있다.

이렇듯 오대산은 설악산이 날카로운 기암으로 이루어진 것과 달리 장쾌하면서도 듬직한 토산(土山)이다.

오대산은 대륙성 기후의 영향을 받는 월정지구는 연평균 기온이 10.1℃, 해안성 기후의 영향을 받는 소금강지구는 연평균 기온이 12.9℃이며, 월정지구의 겨울철 연평균 최저기온은 -14.1℃, 연평균 적설일수는 46일, 소금강지구의 경우 일평균 최저기온이 -0.5℃, 연평균 적설일수 12일로 적설일수는 월정지구가 소금강지구 보다 3배 이상 많다.

여름철의 일평균 최고 기온은 월정지구가 25.2℃로 소금강지구의 30.6℃보다 시원하며, 연평균 강우량의 경우 월정지구가 1720mm로 다우지역에 속하며 소금강지구는 연평균 강우량이 1404mm로 월정사지구보다 적다.

Ⅱ. 공원자원 분포현황

1. 경관자원

오대산국립공원은 비로봉, 상왕봉, 호령봉, 두로봉, 동대산 등 산악경관과 소금강 계곡의 양안으로 펼쳐지는 소, 폭포, 암벽 등 절리에 의하여 형성된 경관으로 구분된다.

♤ 오대산국립공원 주요 경관자원 ♤

구 분	경 관 자 원
산 봉	비로봉(1,563m), 상왕봉(1,491m), 두로봉(1,421m) 동대산(1,433m), 장군봉(1,140m), 노인봉(1,338m) 백마봉(1,094m), 황병산(1,407m), 매봉(1,173m) 호령봉(1,561m)
기 암	삼선암, 식당암, 귀면암, 백운대, 만물상 등
계 곡	신선골, 동피골, 조개골, 개자니골, 을수골, 은선계곡, 북대골, 사문다지, 안개자니, 구룡폭계곡 등
폭 포	구룡, 낙영, 광폭, 삼폭, 대왕, 용수, 세심 등
약 수	방아다리
기 타	금강연, 무릉계, 십자소, 연화담, 선녀탕 등

2. 생물자원

오대산국립공원은 백두대간에 위치한 지역으로 생물종 다양성이 풍부한 공원으로 호령봉, 비로봉, 상왕봉, 두로봉을 잇는 능선의 주목 군락지, 월정사·상원사를 중심으로 한 전나무군락지 및 천연기념물인 수달 등 다양한 동·식물 자원을 보유하고 있다.
동물자원으로는 포유류 28종, 조류 103종, 양서류 13종, 파충류 12종, 어류 35종, 곤충류 1,976종, 거미류 157종이 확인되고 있으며, 식물자원으로 1,040종과 고등균류(버섯) 277종이 분포하고 있는 것으로 조사되고 있다.

♤ 오대산국립공원 주요 생물자원 ♤

구 분	주 요 자 원
주요 식물상	신갈나무, 굴참나무, 피나무, 고로쇠나무, 사스레나무, 서어나무, 자작나무, 분비나무, 거제수나무, 층층나무, 비목나무, 만병초, 매발톱꽃, 도깨비부채
법정보호식물	큰연령초, 천마, 가시오가피, 노랑무늬붓꽃 등
주요 식물군락	신갈나무군락, 굴참나무군락, 소나무군락, 피나무군락, 고로쇠나무군락, 사스레나무군락, 서어나무군락, 자작나무군락, 분비나무군락, 졸참나무군락, 복수초군락, 전나무군락 등
포 유 류	멧돼지, 너구리, 오소리, 노루, 다람쥐, 청설모 등
조 류	동고비, 노랑턱멧새, 박새, 곤줄박이, 까막딱따구리 등
양서·파충류	도롱뇽, 물두꺼비, 실뱀, 구렁이, 대륙유혈목이, 무자치, 살모사, 까치살모사 등
어 류	금강모치, 쉬리, 가는돌고기, 어름치, 배가사리, 참종개, 새코미꾸리, 미유기, 눈동자개, 퉁가리, 꺽지 등
곤 충 류	사슴벌레, 풍뎅이, 하늘소 등
깃 대 종	긴점박이올빼미, 노랑무늬붓꽃
희귀동물	하늘다람쥐, 수달, 산양, 검은등뻐꾸기, 수리부엉이, 황조롱이, 올빼미, 금강모치, 새미, 어름치, 열목어, 산천어, 늦반딧불이 등

3. 문화자원

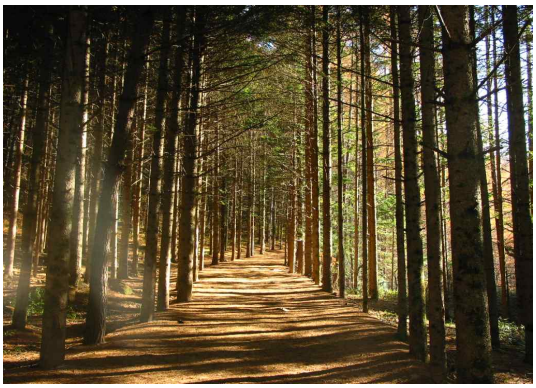
공원내 문화자원은 국보 4점, 보물 4점, 지방문화재 5점, 천연기념물 1점, 사적 1개소, 명승 1개소 등이 있는데, 문화재는 문화재보호법에 의거 문화재청에서 관리를 주관하여 공원내 문화재는 소유자(사찰)가 문화재보호법에 의거 문화재관람료를 징수하여 해당 문화재를 자체적으로 유지 · 보수하고 있다.

♤ 오대산국립공원 주요 문화자원 ♤

구 분	수량	문 화 자 원
국 보	4점	•월정사 : 8각9층석탑(제48호) •상원사 : 동종(제36호), 목조문수동자좌상(제221호), 중창권선문(제292호)
보 물	4점	•월정사 : 석조보살좌상(제139호), 월인석보(제745호), 8각9층석탑내 발견유물 일괄(보물 제1375호) •상원사 : 목조문수동자좌상 복장유물(제793호)
지방문화재	5점	•월정사 : 적멸보궁(제28호), 부도(제42호), 육수관음상(제53호), 팔만대장경(제54호) •상원사 : 목조보살좌상(제52호)
천연기념물	1점	소금강 삼산리소나무(제350호)- 고사
사적 및 명승	2개소	오대산사고(사적 제37호), 소금강(대한민국 명승지 제1호)
기 타	1점	중요민속자료 - 상원사 백초 회장저고리(제216호)

Ⅲ. 방아다리 탐방지원센터 고객접점 탐방

1. 경관







평창군 진부면 척천리 오대산국립공원내 위치한 방아다리 약수는 하늘에서 내려다보면 지형이 디딜방아의 모양을 닮았다하여 방아다리라 불리고 있다. 방아다리 약수는 1910년 경상남도에 사는 이모씨가 현몽으로 점지받아 발견된 곳으로 규산, 탄소, 산화철 등 철분 성분이 많이 함유해 톡 쏘는 것이 달지 않은 사이다 맛으로 위장병과 피부병에 효험이 있는 것으로 유명하며 한국의 명수(名水)로 꼽히는 약수다. 방아다리 탐방지원센터에서 약수터에 이르는 약 200m의 전나무숲길 또한 인상적이다. 이는 육림가인 김익로씨의 끈질긴 노력의 결과로 알려져 있다. 일제 때 징병을 피해 오대산 월정사에 숨어든 김씨는 일본인들이 오대산 일대의 거목들을 무자비하게 베어내는 것을 보고 나무 심기에 평생을 바치기로 결심하여 오대산 뿐만아니라 강원도 산에 숲을 가꾸었다. 월정사 전나무숲길을 비롯해 방아다리 일대의 숲 역시 노력에 의해 이루어진 것이다.



* 주요 탐방코스 *

주요 탐방로	구 간	거리(km)	소요 시간
비로봉 코스	상원사⇒적멸보궁⇒비로봉⇒상원사	7	3~4시간
상왕봉 코스	상원사⇒적멸보궁⇒비로봉⇒상왕봉⇒ ⇒두로령⇒북대사⇒상원사	12.4	5~6시간
두로봉 코스	상원사⇒비로봉⇒두로봉⇒동대산⇒ 동피골야영장	18.7	10시간
동대산 코스	동피골⇒동대산⇒진고개	4.4	3시간
진고개 코스	진고개⇒노인봉⇒진고개(왕복)	7.8	4시간
소금강 코스	진고개⇒노인봉⇒소금강(무릉계)	13.3	7시간

Ⅳ. 고객접점에서의 응대요령

1. 민원 사례별 응대요령

사례 ① 월정사로 가려면 어떻게 하나요?

○ 방아다리에서 월정사로 바로 가는 대중교통은 없습니다.
단, 방아다리에서 시내버스로 가우삼거리에 내려 월정사 방향으로 운행하는 시내버스를 갈아타는 방법이 있으며 더 빠른 교통편으로는 택시를 이용하시면 됩니다.

○ 자가 운전시에는 방아다리에서 다시 진부 방향으로 나와 가우삼거리에서 6번국도를 따라 월정사 방향으로 가시면 됩니다.

사례 ② 대중교통을 이용하여 방아다리로 오는 방법은?

○ 시외버스로 진부터미널까지 도착하여 방아다리약수로 가는 시내버스를 이용하며 시내버스는 하루 6번 운행하는데, 그중에 첫차와 막차는 척천리까지 가는 버스로 방아다리약수까지 운행하지 않으므로 소원상회에서 내려 4㎞(20분) 정도 걸어가셔야 합니다.

사례 ③ 좌측 도로를 이용하면?

○ 좌측으로 9㎞ 넘어가시면 두 갈래의 길이 나오는데 좌측은 속사와 영동고속도로가 나오며 우측은 이승복기념관, 운두령 길이 나옵니다.

사례 ④ 서울로 가려면 어디가 더 빠르나요?

○ 서울 방향으로 가시는 분들은 좌측 8번 군도를 이용하시면 진부 방향으로 가시는 것보다 13㎞ 더 빨리 가실 수 있습니다.
단, 겨울철에는 빙판길로 인해 미끄러워 진부 방향으로 가는 도로를 이용하시는 것이 안전한 점을 유의하시기 바랍니다.

사례 ⑤ 산불기간과 개방되는 구간은 어떻게 됩니까?

○ 산불기간은 봄철과 가을철로 나뉠 수 있는데, 봄철은 3월1일~5월15일이며, 가을철은 11월15일~12월15일까지입니다. 기간은 사무소의 여건(식물생육생태, 기상여건)에 따라 달라질 수 있습니다.

○ 산불기간 중 개방되는 구간은 상원사~적멸보궁 구간과 소금강~구룡폭포 구간입니다.
탐방하실 분은 적멸보궁 통제소에서 신원확인 및 화기도구를 보관하시고 오후 1시 이전에 통과하셔야만 탐방 가능합니다.
하산시에는 다시 상원사로 하산하여야 하며, 상왕봉, 호령봉 구간으로 산행할시 자연공원법 제28조에 의거하여 과태료가 부과됩니다.

사례 ⑥ 애완동물은 왜 출입이 되지 않습니까.

○ 국립공원은 자연이 숨쉬고 야생동·식물이 함께 어우러져 있는 곳입니다. 여러분들과 함께 느끼고 후손에게 그대로 물려주기 위해 아끼고 보존해야 되는 곳이기도 합니다. 애완동물은 그런 야생조수들의 생태에 영향을 주게 됩니다. 배설물이나 냄새 등으로 야생동물들이 많이 놀라고 혼동하게 됩니다. 자연공원법으로도 국립공원내에 애완동물은 출입금지하고 있습니다.(자연공원법 제29조에 의거 과태료 50만원)

사례 ⑦ 왜 공원에 쓰레기통이 없어요?

○ 국립공원관리공단에서는 국립공원 환경개선의 일환으로 2007년 7월 1일부터 쓰레기통을 전면 철거하여 탐방객이 자기 쓰레기는 직접 되가져 가는 문화를 형성하고자 합니다.
산에서 발생된 자기 쓰레기는 배낭에 넣어 되가져 가시기 바랍니다.

2. 바람직한 친절서비스 자세

밝은 표정, 미소 띤 얼굴

○ 밝은 표정과 미소는 서비스 업무를 담당하는 사람들이 갖추어야 할 가장 기본적인 덕목이다. 밝은 표정과 미소는 동전의 양면성과 같다. 밝은 표정의 연출에 있어서 그 만큼 미소가 중요한 역할을 하고, 미소 띤 얼굴을 하다보면 자연스럽게 밝은 표정이 만들어지게 되는 것이다.

〈연습요령〉

▸ **의식적인 노력이 필요하며 매일 반복연습해야 한다**

- 매일 거울을 볼 때마다 밝은 얼굴 표정을 연습하는 것이 좋다.

▸ **미소로 민원인을 맞이한다.**

- 어서 오십시요, 무엇을 도와 드릴까요 하는 인사는 형식적으로 행해져서는 안됨. 응대하는 사람의 성의와 정성이 담겨져야 함

▸ **민원인들과 대화할 때는 반드시 웃는 얼굴로...**

- 미소띤 얼굴로 이끌어 가면 대화는 순조롭게 진행됨

▸ **매사를 긍정적으로 바라본다**

- 항상 찌푸린 얼굴로 부정적으로 보는 사람보다 모든 일이 훨씬 잘 풀린다.

인사는 마음과 정성이 담겨야한다

○ 인사는 행정서비스의 첫 동작이자 마지막 행동이라는 측면에서 행정기관의 친절을 가늠하는 가장 기본적인 척도로 강조되고 있다.

기본적인 인사말

○ 허리를 가볍게 굽혀(15도 정도) 약례를 하는 경우
- 어서오십시요
- 실례합니다
- 네, 잘 알겠습니다
- 잠시만 기다려 주십시오
- 오래 기다렸습니다 등

○ 평경례(30도 정도)를 하는 경우
- 안녕하십니까
- 어서 오십시요
- 감사합니다 등

○ 정중한 인사(45도 정도)를 하는 경우
- 안녕하십니까
- 감사합니다
- 죄송합니다
- 안녕히 가십시요 등

용모는 단정하게 해야 한다

○ 단정한 용모는 항상 청결하게, 화려하지 않도록, 전체적인 조화를 고려하여야 한다

고객을 대하는 동작

○ 먼저 일어선다(어서 오십시요, 무엇을 도와드릴까요 등 인사)
○ 상대의 눈을 바라본다
○ 미소를 띤다
○ 민첩하게 행동한다
○ 상황에 알맞은 스킨쉽을 한다

기본적인 대화 에티켓

○ 자연스럽게 표현하고 상대편이 알아들을 수 있는 말로 얘기한다
○ 겸허한 자세로 공손한 말을 쓴다
○ 침이 튀지 않게 한다
○ 시선의 방향은 상대방의 미간을 보면서 말한다
○ 긍정적으로 표현한다
○ 진실한 표현을 한다
○ 밝고 온화한 표정으로 말한다
○ 되도록 말은 적게 한다
○ 발음을 정확히 하고 속도를 조절해 이해하기 좋게 말한다

고객의 말을 들을 때

○ 침묵한 상태에서 고객의 말에 귀를 기울일 것
○ 고객의 표정과 동작을 주시할 것
○ 자신의 감각을 총동원하여 들을 것
○ 대화 분위기를 깨지 말 것
○ 적절한 때에 맞장구를 칠 것
○ 고객의 말을 주의 깊게 들을 것
○ 고객이 말하는 도중에 중단시키지 말 것
○ 대화에 흥미를 가질 것
○ 고객의 입장에서 들을 것

고객 응대 기본화법

○ 기다리게 할 때 : 죄송합니다, 잠시만 기다려 주시겠습니까?
○ 기다리고 난 후 : 오래 기다리게 해서 죄송합니다
○ 물어볼 때 : 죄송합니다만, ... 입니까?
○ 용무처리가 될 때 : 네, 알겠습니다
○ 용무 처리가 안될 때 : 죄송합니다만, ...

○ 부탁이나 의뢰 할 때 : 죄송합니다만, ...해주시겠습니까?
○ 다시 물어볼 때 : 한번 더 말씀해 주시겠습니까?
○ 현금을 받았을 때 : 000원 받았습니다
○ 거스름 돈을 내 줄 때 : 000원 여기 있습니다, 고맙습니다
○ 고객이 갈 때 : 감사합니다, 안녕히 가십시요, 좋은 하루 되십시요



3. 효과적인 고객 응대 요령

인간의 기본적인 4가지 욕구

1. 타인이 자기를 이해해 주기를 바라는 욕구
2. 환영 받기를 원하는 욕구
3. 자신이 특별한 인물로 대우 받고 싶은 욕구
4. 편안함에 대한 욕구

가. 고객 응대 요령 4단계

□ **1단계 : 긍정적인 태도를 갖는다**

○ 용모는 단정하게 (첫인상이 중요)

○ 편안한 목소리와 언어는 자연스럽게

□ **2단계 : 고객이 필요로 하는 사항을 파악한다**

○ 고객보다 한발 앞서 생각한다

○ 고객의 말을 주의깊게 듣는다

○ 주의를 집중한다

○ 고객의 기본적인 욕구를 이해한다

□ **3단계 : 고객이 필요로 하는 것을 제공한다**

○ 메시지는 분명하게 전달

○ 말은 조심스럽게

○ 항상 새로운 서비스를 제공

□ **4단계 : 고객이 다시 찾아오도록 한다**

○ 불만을 토로하는 고객을 만족시키기 위해 노력한다

○ 불만사항의 처리

- 불만사항을 신중히 청취하고 정중히 사과
- 문제를 시정하기 위한 조치계획을 설명
- 문제를 지적해 준데 대해 감사의 표시를 한다

○ 까다로운 고객은 조용히 참고 주의깊게 청취하고 문제 자체에 초점을 맞춘다

○ 고객이 기대하는 것 이상을 제공한다

- 다음 가실 곳은 어디입니까? 제가 알려드리겠습니다
- 약도를 그려드리겠습니다. 등

나. 고객 유형에 따른 고객 응대 요령

□ 신중한 고객

○ 특징

- 실용성에 대하여 질문을 많이 한다
- 망설임이 많다

○ 응대요령

- 초조해 하지 않고 질문에 성의껏 답한다
- 사례를 들어가며 추가 설명한다

□ 빨리빨리형의 고객

○ 특징

- 재촉이 심하다
- 기다리지 못하고 이렇게 하라, 저렇게 하라고 업무지시까지 한다
- 이것 저것 한꺼번에 얘기하고 질문이 많고 짧다
- 빨리 결정해 버리거나 번복가능성도 높다

○ 응대요령

- 정중함보다 신중함을 보여 준다
- 동작뿐만 아니라 “네, 빨리 처리해 드리겠습니다” 등의 말의 표현이 필요하다
- 늦어질 때는 늦은 사유에 대해 분명히 말하고 양해를 구한다
- 언짢은 내색을 보이거나 원리원칙만을 내세우지 않는다.

□ 신경질적인 고객

○ 특징

- 매사에 짜증을 낸다
- 작은 일에 민감한 반응을 보인다

○ 응대요령

- 인내를 가지고 응대한다
- 말씨나 태도에 주의를 한다
- 불필요한 대화를 줄이고 신속히 조치한다

□ 자기과시형 고객

○ 특징

- 다 알고 있다는 듯 설명을 잘 듣지 않는다
- 자기 자랑이 심하고 거만하다
- 직원보다 책임자에게 접근하려고 한다

○ 응대요령

- 되도록 정중하게 대한다
- 욕구가 충족되도록 추켜 세운다
- 의견에 대해 맞장구를 친다

□ 과묵한 고객

○ 특징

- 직원에게 정중하게 접근한다
- 말이 없는 대신 오해도 잘 한다
- 조금 불만스러운 것이 있어도 내색을 잘 하지 않는다

○ 응대요령

- 되도록 예의 바르게 응대한다
- 말씨 하나하나 표현에 주의한다
- 성의있게 응대하고 업무처리에 착오없도록 주의한다
- 아무리 바빠도 시선은 반드시 마주치며, 영수증 등을 건네면서 말을 한다.

삼가야 할 표현

◯ 손님 마음대로 하세요, 알아서 하세요
◯ 어휴 답답해
◯ 조금 전에 말씀 드렸잖아요
◯ 다 알면서 뭘 물어보세요 등



'친절한 오대산' | 전나무숲 월정사 방아다리 등 자연 해설프로그램 연중 운영

"오대산에서 자연을 배우세요."
오대산국립공원사무소(소장 이현우)가 자연친화적 탐방문화 정착을 위해 이달부터 연말까지 자연해설프로그램을 운영할 계획이어서 관심을 모으고 있다.
특히 연중 운영되는 자연 해설프로그램은 오대산이 가진 천혜의 전나무 숲과 약수, 소금강 등 자연자원과 천년고찰 월정사에 대한 역사·문화 해설까지 곁들일 예정이어서 가족단위 등반객이나 학생들의 교육에도 큰 도움이 될 전망이다.
오대산사무소는 인터넷(www.npa.or.kr)과 전화((033)-332-6417)를 통해 매주 선착순 20명씩 접수를 받아 금요일 또는 토요일에 프로그램을 운영한다.
산림욕장 전나무숲 자연해설 프로그램의 경우 오는 11월까지 매주 토요일 오전 11시와 오후 1시 등 2개 팀으로 나누어 전나무숲에서 다양한 동식물 체험 및 자연놀이를 벌이고 오대산의 명수 방아다리 자연해설은 매주 금요일에 열린다.
이현우소장은 "국립공원을 찾는 관광객들이 자연을 배우고 인생에 집복하는 하나의 계기가 되기를 바란다"며 "오대산이 가진 천혜의 자원들을 전국에 알리는 자연 해설프로그램으로 만들겠다"고 했다.
<平昌=金英石기자·stone@kwnews.co.kr>

친절을 베푸는 방법은 다양하다.



언제 어디서나 고객의 말에 귀 기울이고, 고객의 입장에서 이해하자!!!

4. 고객 상황별 응대 요령

□ 먼저 처리를 요구하는 고객일 때

○ 고객이 귀찮다는 생각보다는 기다리게 함을 죄송하게 생각하는 고객에 대한 배려가 필요

□ 고객이 큰 소리로 말을 할 때

○ 우선 응대자의 목소리를 낮추고 천천히 말을 하여 상대방이 자기의 목소리가 크다는 사실을 알도록 한다

○ 계속 언성이 높으면 응접실 등 다른 고객에게 방해가 되지 않을 장소로 안내

- 장소를 바꾸면 대화가 중단되고 기분을 전환시켜 목소리를 낮추는 효과

□ 고객이 무리한 요구를 할 때

○ 우선 고객의 입장을 충분히 이해하고 있음을 알려준 후 납득할 수 있게 차근차근 설명한다

□ 거절할 때

○ 고객의 입장을 인정해 준 후 공손하게 거절 사유를 설명한다

○ 대안을 제시하는 친절함을 보인다

○ 순간을 모면하기 위한 애매한 거절은 오해가 발생한다

□ 고객 응대 중 다른 고객이 왔을 때

○ 응대중인 고객에게 먼저 양해를 구한 후 다른 고객이 머뭇거리지 않도록 신속하게 맞이한다(양해의 말 + 상황 설명)

□ 고객 응대 중 전화가 왔을 때

○ 고객에게 먼저 양해를 구한 다음 가능한 한 신속히 통화를 끝낸다

○ 통화가 길어질 경우 다시 전화를 걸겠다는 약속을 하고 끊는다

자존심을 상하지 않도록 주의하며, 특히 호칭 사용에 주의하여야 한다

5. 고객 감동 서비스 사례

〈사례 1〉

국립공원 오대산 관리사무소 소장님과 직원분들의 노고에 감사를 드립니다.

- 김창기 -

저는 강릉시 연곡면 삼산4리 이장입니다.
우리 삼산4리 마을은 국립공원 오대산 동쪽의 한쪽을 차지하고
있는 마을로 마을의 약65%정도가 국립공원에 속해있는 마을입니다.
올해 마을의 숙원사업을 처리하면서 국립공원 오대산 관리사무소 소장님과
전직원분들의 친절한 지도와 협조에 감사를 드립니다.
오대산 국립공원 관리사무소 직원분들의 친절한 지도와 주민들의 입장에서
협조하던 모습은 국립공원에 속해 있는 주민들의 대표로서 너무 감사하기에
이렇게 글을 올립니다.
우리 마을의 펜션 등에 오대산 등산을 하고 펜션에 찾아드는 관광객들의 말을
빌리면 국립공원 직원분들의 친절한 모습이 몇년전에 오대산을 찾았을때와
180도가 바뀌었다면서 칭찬들을 하는 모습을 보기도 합니다.
또한 우리 마을 주민들 대다수는 어느 산골마을이나 마찬가지겠지만 산에서
생산되는 산나물이나 부산물의 수입에 의존하여 생계를 유지하는데
국립공원 오대산에서 올해 주민들의 편의를 위하여 협조하여 주신 모든
부분에 대하여 강릉시 연곡면 삼산4리 전주민을 대신하여 감사를 드립니다.

〈사례 2〉

아름다운 곳에 훌륭한 분이 있어 즐거웠습니다.

- 강덕구 -

2박 3일 동안 오대산 일대를 자전거 MTB로 여행하였습니다.

첫째날 : 호렙수련원 -> 오대산 상원사-> 두문령-> 명개리 -> 운두령 -> 호렙수련원

둘째날 : 호렙 -> 진고개 -> 전우치(전우대) -> 부연동 -> 어성전 -> 하조대 -> 주문진 -> 진고개 -> 호렙수련원

셋째날 : 호렙 ->방아다리약수 ->호렙

을 다녀왔습니다.

가을의 문턱에 다녀온 오대산 주변은 말로 형언하기 어려운 아름다운 우리강산의 모습을 온 몸으로 느끼고 돌아왔습니다.

준비해간 디카로 틈나는대로 열심히 셔터을 눌러대면서 나만의 추억을 만들어가다가 그만 '방아다리약수'에서 디카를 놓고 나오는 실수를 범했지요.

카메라 비용보다 메모리스틱에 내장한 나만의 소중한 자료를 상실했다는 생각에 상심이 컸었는데, 20여분 만에 돌아간 방아다리약수에 '김재훈'님께서 소중하게 보관하였다가 제에게 돌려 주었답니다.

바쁜 나머지 감사하다는 말씀을 제대로 전하지 못하고 돌아왔습니다.

이 창을 통해 그분에게 감사하다는 말씀 전해 드리며,

아름답고 훌륭한 '오대산'을 지키고 계시는 모든 분들께 감사하다는 말씀 전해 드립니다.

〈사례 3〉

5월 13일 오대산 비로봉 등산사고에 노력하신 직원분께 - 이종준 -

안녕하세요..
5월 13일에 오대산 비로봉 등반객 돌연사 사건때 같이 있었던 산악인입니다.
그때 우리 산악인도 응급처치에 가담하여 도와주었지만 맨 처음부터 끝까지 그 자리에서 응급구조 및 응급처치를 몇 시간를 계속하시고 슬퍼하는 그 가족을 위로해 주시고 최선을 다해주신 국립공원 오대산 남자직원.여자직원(남자직원 이름기억안남.여직원 미숙)께 감사의 말씀을 드립니다.
끝까지 최선을 다하시는 모습이 지금도 생생합니다.
비록 지금은 고인이 된 등반객이지만 인명구조를 위해 두분의 최선을 다하시는 모습이 감동 스러웠습니다. 감사드립니다...

〈사례 4〉

감사의 글 올립니다. - 정경순 -

10월 18일 소금강 쪽으로 하산길에 발목 부상을 당한 정경순입니다.
먼저 소금강분소 김동섭, 김윤기 직원님께 감사의 말씀 드립니다.
덕분에 무사히 하산할 수 있어서 대단히 고맙습니다.
어두운 밤길에도 짜증 한번 안내시고 끝까지 119대원님들과 같이 동행하시고 업어주시고 부축해 주시고 끝까지 동행해 주셔서 덕분에 골절된 부분 치료 잘 받고 있습니다. 몸이 조금 추슬러지면 꼭 찾아 뵙고 인사드리겠습니다.
정말로 감사 드립니다. 항상 건강하세요.

〈사례 5 〉

성윤제님..최승화님..최은영님.... 넘 감사합니다~! - 김택균 -

8월 초에 휴가차 친구와 오대산에 갔었는데....
오대산국립공원에 근무하시는 성윤제님, 최승화님, 최은영님을 칭찬하고 싶어요~
그냥 산에 올라가기에는 막연하던 찰라에...
전나무숲 해설을 너무나도 친절하게...자세하게 설명해주시구...
사진까지 찍어서 보내주신....최승화님과 최은영님께 진심으로 감사드리구요....
바쁘신 업무에도 불구하구...
산행길에 항상 밝은 얼굴로 오대산에 대해 많은 얘기를 해주신 성윤제님께두..
넘 감사하다는 말씀 해드리구 싶어요...
아무쪼록 세분 모두 건강하시구~
아름다운 오대산을 위해 늘 애써주세요~~! 파이팅!!

〈사례 6〉

자연을 닮은 선생님들

- 김영준 -

전나무 자연관찰로에 숨겨진 신비로운 이야기를 들으면서 아이는 신기해 했습니다.
수달의 발자국, 작지만 아름다움을 간직한 예쁜꽃들, 올챙이와 도룡뇽알들,
누워서 잠든 할아버지 나무 이야기 등 그냥 걸어가면 스치고 지나쳐 버릴 수
있는 자연의 삶을 아이들의 눈높이에 맞춰 잘 안내해 주신 권현정선생님께 감사
드립니다.
짧은 시간이지만 서로 공생 공존하는 자연의 모습을 통해 아이들은 작은 삶의
덤을 챙겼을 겁니다.
또 다른 오대산 줄기를 둘러보면서 값진 유쾌함을 선물 받았다고 생각했습니다.
사계절 또 다른 숲의 아름다움을 보고 싶다는 생각이 들었습니다.
늘 건강하시고 지금처럼 예쁜 자연을 닮은 모습 간직하세요.
최은영선생님께도 감사드립니다

Ⅴ. 국립공원 일반상식

1. 공원 탐방예절 [탐방객 행동수칙]

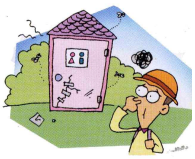
국립공원에서는 자연보호와 탐방객의 쾌적한 탐방환경을 조성 하고자 아래와 같이 규제를 하고 있습니다.



•지정된 탐방로만 이용합시다.



•자기 쓰레기는 반드시 되가져 갑시다.



•공원의 시설물을 깨끗이 사용 합시다.



•자연훼손 행위를 하지 맙시다.



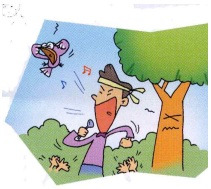
•계곡을 오염시키지 맙시다.



•산불조심



•애완동물을 데려오지 마세요.



•공원내에서는 조용히!



•야영은 지정된 장소에서만 하세요.



•자연해설은 사전에 예약하세요.

2. 올바른 산행방법

가. 산행준비

① 확인 및 점검
- 교통편, 기상, 소요경비, 예상시간, 대피소 위치 등을 확인
- 산행계획 세우기 : 입산 및 하산지역, 이동수단, 일행들의 연락망, 산행 시간에 대한 코스 선택(체력여건 고려)

② 준비물 : 산행의 목적에 맞는 물건 목록을 작성 빠짐없이 체크하는 것이 중요합니다.
- 간단한 구급약품, 구조 신호 기구(휴대폰, 손전등, 호루라기 등)
- 보온유지를 위한 타월이나 장갑, 수분 및 에너지 보충을 위한 음식물, 산행지도, 신분증 등
- 복장 : 계절에 알맞은 복장을 하며 악천후 대비(우의, 방한복 등), 모자, 여분의 양말 등

나. 산행요령

① 스트레칭 : 산행 전 탄력이나 반동을 주지 않고 건·근육을 '가벼운 신장(伸長)' 을 느낄 때까지 서서히 뻗은 후, 각자의 능력에 따라 10~30초 동안 자세를 그대로 유지하는 것이 특징이다.
스트레칭은 건이나 근육에 탄력을 주고, 관절의 가동범위를 넓혀 유연성이 붙게 하므로 산행 전 컨디셔닝과 상해방지의 준비운동으로 적당하다.

※ 유의할 점 : ① 무리를 하지말 것 ② 탄력이나 반동을 주지 말 것 ③ 호흡을 멈추지 말고 느긋한 기분으로 할 것 등이다.

② 체력분배 : 산행 시 힘의 배분은 전체 체력을 10으로 보았을 때, 등산시 4 하산 시에 3을 소모하고 남아 있는 3은 예비체력으로 간직하는 것이 바람직합니다.

※ 초반의 무리한 산행은 쉽게 지쳐버릴 뿐 아니라 한번 휴식을 취해도 별 소용이 없습니다.

③ 보행의 기본자세 : 양 어깨의 힘을 빼고 편한 자세로 상체를 앞으로 조금 굽히며, 무릎은 조금만 올리면서 한 발짝을 내 딛고, 땅을 밟을 때는 발끝이나 발뒤꿈치를 사용하지 말고 발바닥 전체로 안정감 있게 밟아야 한다. 경사진 곳을 걸을 때는 손을 크게 흔드는 대신 양 어깨를 좌, 우로 보폭에 맞추어 리듬 있게 움직여야 한다.

④ 휴식 : 자연스럽게 발걸음에 맞추어야 하며, 숨을 들이 쉬고 내 쉬는 것은 같은 간격으로 합니다. 숨이 가쁘다고 해서 계속해서 심호흡을 하면 과량의 산소섭취로 인해 현기증을 일으키기도 합니다.

⑤ 속도조절: 일정한 속도를 유지해야 피로를 쉽게 느끼지 않게 됩니다. 처음 등산을 시작하는 초보자일 경우, 20분 걷고 5분 휴식, 또는 30분 걷고 5분 휴식함이 바람직하다.

다. 산행예절

① 인사하기 : 인사할 때에는 너무 큰소리로 하기보다는 상대방이 알아들을 수 있을 정도의 또렷한 소리로 인사한다. 단체로 산행할 경우 선두의 사람이 인사말을 하고 뒷사람은 목례 정도만 한다.

② 지정된 탐방로로 다니기 : 반드시 지정된 탐방로로만 다닌다.
계단이 싫다고 길옆으로 다니면 자연훼손을 유발하게 되고 사고의 원인이 되기도 한다.

③ 앞서가는 사람을 추월할 때는 양해를 구하자 : 추월할 때는 앞서있는 사람에게 먼저 양해를 구하는 것이 서로간의 예절이다.

④ 올라오는 사람에게 길을 양보하자 : 내리막을 걷는 사람보다 오르막을 걷는 사람이 페이스 조절이 힘들고 시간적으로 촉박하다. 오르막을 걷는 사람에게 길을 양보하는 것이 예절이다.

⑤ 휴식할 때 길을 막지 말자 : 산행 도중 휴식할 때 타인의 통행에 지장을 줘서는 안 된다.

⑥ 휴대전화, 라디오, 야호소리 등 소음 금지 : 다른 사람이 싫어할 수 있고, 야생동물에게 스트레스를 주게 된다.

라. 낙뢰발생시 행동요령

① 낙뢰가 칠 때 대처법

- 평지나 산 위에서 낙뢰가 치고 있을 때는 몸을 가능한 낮게 하고 우목한 곳이나 동굴속으로 피한다.
- 벌판에 있는 나무나 키가 큰 나무에는 벼락이 떨어질 가능성이 크므로 피한다.
- 낚싯대나 골프채 같은 키가 큰 물건은 땅에 내려놓고 자세를 나춘다.
- 자동차에 타고 있을 때는 차를 세우고 라디오 안테나를 내린다.
- 집에 낙뢰가 치면 TV 안테나나 전선을 따라 전류가 흐를 수 있으므로 주의한다.
- 집 안의 전화기나 전기제품 플러그를 빼두고 1m 이상 거리를 유지한다.

② 낙뢰를 맞았을 때 응급처치

- 환자를 낙뢰로부터 안전한 장소로 옮긴다.
- 구조를 했으면 이름을 부르는 등 의식 유무를 살핀다.
- 의식이 없으면 즉시 호흡과 맥박이 뛰는지 확인하고, 호흡이 멎었으면 인공호흡을, 맥박도 멎었으면 인공호흡과 심장 마사지를 함께 한다.
- 의식이 있는 경우 본인이 가장 편한 자세로 앉게 한다.
  감전 후 대부분 환자는 전신 피로증상을 보인다.
- 환자가 흥분했을 경우 말을 걸어 안정시킨다.
- 등산 중 사고를 당해 의사의 치료를 받기 힘든 상황이라도 단념하지 않고 인공호흡, 심장마사지 등의 처치를 계속해야 한다.

마. 긴급 구조요청 안내



다목적 위치표지판

탐방정보 안내 및 안전사고 발생시 신속한 위치 파악을 위해 탐방로를 중심으로 250m~500m 간격으로 다목적 위치표지판를 설치 운영하고 있으며, 표지판내 연락처로 신고하시면 빠른 도움을 받으실수 있습니다.

- 신고 예시 -

사고자가 있어 신고합니다.(사고를 목격하였습니다.)
사고 시간은 12:00 이고 장소는 07-05 지점에서 비로봉 방향으로 100m 지점입니다.
실족으로 계단에서 넘어져 다리와 목에 통증을 호소 하고 있습니다.
저는 홍길동이고 전화번호는 012-345-6789입니다.

※ 주의사항: 추가 확인을 위하여 신고자의 연락처를 반드시 알려주시고 다목적 위치표지판의 번호를 찾기 힘들 경우에는 00지점에서 00지점으로 얼마큼을 이동 하였는지를 알려주시면 됩니다.

3. 기타

국립공원 생산 유발효과

- 국립공원 전체 : 경제적 가치 65조원
- 오대산국립공원 : 경제적 가치 2조9천억원

백두대간의 보존가치

백두대간은 한반도의 등줄기로 잇는 마루금으로 우리나라 3대 핵심생태축 중 으뜸의 자리에 있습니다. 백두대간을 따라 물길이 나뉘고 기후가 변하며 사람들의 풍속과 말씨에 차이가 생깁니다. 백두대간은 오대산 국립공원의 핵심 보전 지역으로 담비, 삵, 독수리, 말똥가리, 참매, 긴점박이올빼미, 노랑무늬붓꽃, 기생꽃 등 멸종위기 야생동식물 등 생물 종 다양성의 마지막 피난처로써 우리가 반드시 보호하고 지켜야 할 생태 공간이다.

국립공원 특별보호구

국립공원내 보호할 가치가 높거나 인위적 자연적 훼손으로부터 보호 필요성이 있는 야생동물서식지, 야생식물군락지, 습지, 계곡 등 주요자원 분포지역에 대하여 출입통제 등 행위를 제한하는 제도로써 오대산에서는 야생식물군락지 2개소, 습지2개소를 특별보호구로 지정 · 관리하고 있다.

습지의 중요성

생태학적 측면에서 습지는 수중생태계와 육상생태계의 서로 다른 지리적 특성을 가진 두 지역 사이에서 중간적인 현상을 나타내는 지역으로 여러생물들의 서식처를 제공해 주며, 자연적 또는 인공적으로 발생하는 폐기물을 정화하며 홍수나 폭풍시 완충지대로 대기 중 이산화탄소 농도의 증가를 억제하여 기후를 안정시키는 역할을 한다.

출입금지 제도

국립공원은 자연생태계의 보고로 각종 야생 동 · 식물들이 서식 하고 있어 탐방객들의 무분별한 출입을 금지시켜 자연생태계 훼손방지 및 소중한 자연자원을 보호하기 위한 제도이다.

Ⅵ. 탐방프로그램 운영 현황

1. 오대산국립공원 기획프로그램

『가. 찾아가는 국립공원 교실』

장　　소 : 신청기관 및 학교
대　　상 : 실버, 사회서비스, 미래세대
시　　간 : 연중, 사전문의 (1시간 소요)
주요내용 : 국립공원을 알릴 수 있는 영상자료 상영, 체험프로그램 운영

『나. 천년의 숲 역사문화기행』

장　　소 : 전나무숲 자연관찰로 및 사찰
시　　간 : 5월~12월, (4시간 소요)
주요내용 : 숲에서 만나는 우리문화, 역사문화 속의 숲

『다. 다문화 가정 한마음 걷기대회』

장　　소 : 전나무숲 자연관찰로
시　　간 : 5월, (6시간 소요)
주요내용 : 함께 걸으며 길 주변에서 만나는 동식물 이야기

2. 오대산국립공원 자연, 역사해설 프로그램

『가. 늘 푸른 큰 키 나무 산림욕장 '전나무숲' 자연해설』

장　　소 : 전나무숲 자연관찰로
시　　간 : 연중, 매일, 11시, 13시 (1시간 소요)
주요내용 : 전나무숲의 자연생태, 오대산에 전나무가 자라게 된 이야기, 이야기로 듣는 식물의 전략 방법
(국립공원 인증프로그램)

『나. 오대산의 명수 '방아다리' 자연해설』

장　　소 : 방아다리 자연관찰로
시　　간 : 연중, 매일, 14시 (1시간 소요)
주요내용 : 방아다리 약수의 이름 유래, 효능, 방아다리 전나무숲 생태 이야기

『다. 작은 금강산 '소금강' 자연(경관)해설』

장　　소 : 소금강 자연관찰로
시　　간 : 연중, 매일, 14시 (2시간 소요)
주요내용 : 소금강 계곡의 아름다운 경관(소금강 계곡의 생태해설) 마의태자, 율곡이이선생과의 인연

『라. 천년고찰의 신비 '월정사' 역사해설』

장　　소 : 월정사 경내
시　　간 : 연중, 매일, 11시, 13시 (1시간 소요)
주요내용 : 월정사 팔각구층석탑 등 월정사 역사·문화 자원 설화로 만나는 사찰 이야기
(국립공원 인증프로그램)

『마. 문수보살의 중심지 '상원사' 역사해설』

장　　소 : 상원사 경내
시　　간 : 연중, 매일, 14시 (1시간 소요)
주요내용 : 상원사 동종 등 상원사 경내의 역사·문화 자원 세조임금과 고양이 석상, 문수동자상에 얽힌 이야기

3. 오대산국립공원 생태관광 프로그램

『가. 생태관광-당일) 오대산에서 체험하는 '저탄소 녹색성장'』

장　　소 : 오대산 일원 및 신재생에너지관
시　　간 : 1월 ~ 12월, (8시간 소요)
주요내용 : 오대산의 풍부한 자연 및 역사자원과 신재생에너지 전시관 관람을 통한 저탄소 녹색성장의 중요성 체험

『나. 생태관광-숙박) 오대산에서 체험하는 '저탄소 녹색성장'』

장　　소 : 오대산 일원 및 신재생에너지관, 한국자생식물원
시　　간 : 1월 ~ 12월, (1박2일 소요)
주요내용 : 저탄소 녹색성장을 주제로 청정고도 Happy 700에서 체험하는 아름다운 자연, 역사문화 및 신재생에너지의 중요성 이해

『다. 생태관광-당일) 오대산 역사·문화 탐방』

장　　소 : 오대산 일원 및 사찰
시　　간 : 6월 ~ 12월, (8시간 소요)
주요내용 : 천년의 역사가 담긴 옛길 걷기, 스님과의 차담, 108배 체험, 세조임금과 상원사 해설 등

『라. 생태관광-당일) 즐거운 여름, 우리가족 자연속 한마음』

장　　소 : 동피골야영장
시　　간 : 6월 ~ 7월, (8시간 소요)
주요내용 : 상원사 동종 등 역사문화자원, 수서생물 관찰, 사찰의 다양한 전각 이야기, 날도래 등 다양한 생태관찰 등

Ⅶ. 별 표

별표-1 【 공원시설사용료 】

① 야영장

구 분		기 준	사용료(원)	
			비수기	성수기
야영장	소형텐트	3인이하	3,000	3,500
	중형텐트	4인이상 10인이하	4,500	5,500
	대형텐트	10인이상	6,000	7,500

※ 동피골야영장(면적 : 13,555㎡, 수용능력 : 260동)
소금강야영장(면적 : 31,440㎡, 수용능력 : 302동)

② 주차장

구 분		사용료(원)	
		비수기	성수기
주차장	경승용차	2,000	2,000
	승용차	4,000	5,000
	버 스	6,000	7,500

※ 체류시 해당 사용료에 대하여 2일 기준 금액적용

별표-2 【문화재관람료】

구 분	성 인	청소년	어린이
개 인	2,500	1,000	400
단 체	2,200	800	300

※ 성보박물관 무료입장

별표-3【 교통편 】

① 진부~오대산 구간 시내버스

행선지	진부발	종점발	소요 시간	요 금
월정사	06 : 20	06 : 35	15분	1,550원
월정사	07 : 40	07 : 55		
상원사	08 : 30	09 : 20	35분	2,460원
상원사	09 : 40	10 : 30		
월정사	10 : 50	11 : 10	15분	
상원사	11 : 50	12 : 40	35분	월정사~상원사 1,100원
상원사	12 : 50	14 : 00		
월정사	14 : 20	14 : 35	15분	
상원사	15 : 30	16 : 20	35분	
상원사	16 : 40	17 : 20		
월정사	18 : 30	19 : 00	15분	
월정사	19 : 40	19 : 55		

② 소금강 구간 시내버스

행선지	강릉발	소금강발	소요 시간	요 금
소금강	05 : 15	06 : 40	1시간	1,100원
	06 : 00	07 : 25		
	07 : 00	08 : 25		
	08 : 00	09 : 25		
	10 : 00	11 : 25		
	11 : 00	12 : 25		
	13 : 00	14 : 25		
	14 : 00	15 : 25		
	16 : 00	17 : 25		
	17 : 00	18 : 25		
	18 : 00	19 : 25		
	19 : 15	20 : 40		
	21 : 00	22 : 25		

③ 진부~방아다리 구간 시내버스

행선지	진부발	종점발	소요 시간	요 금
척 천	06 : 20	07 : 05		
약 수	08 : 40	09 : 20	20분	1,500원
약 수	11 : 20	11 : 40		
약 수	13 : 30	13 : 50		
약 수	15 : 20	15 : 40		
척 천	18 : 30	18 : 45		

④ 시외버스(진부행)

구 분	접근체계	배차간격	소요시간	요 금	비 고
서 울	서울 → 진부(강릉행)	40분 첫차 06:32 막차 20:05	2시간50분	11,900원	원주 → 진부 40분 / 1시간 ▶ 첫차 07:00 ▶ 막차 19:40 (요금 5,000원)
부 산	부산 → 원주 → 진부 (총 5시간20분 소요)	부산 → 원주 1시간 첫차 07:20 막차 18:30	4시간20분	19,400원	
대 구	대구(북부)→원주→진부 (총 3시간30분 소요)	대구 → 원주 1시간 첫차 07:00 막차 19:00	2시간30분	12,700원	
광 주	광주 → 원주 → 진부 (총 5시간 소요)	광주 → 원주 1시간40분 첫차 07:10 막차 18:40	4시간	17,100원	
대 전	대전(동부)→원주→진부 (총 3시간30분 소요)	대전 → 원주 30분 첫차 08:01 막차 18:00	2시간30분	10,000원	

⑤ 시외버스(진부발)

출발지	접근체계	배차간격	요 금	비 고
진부	진부 → 동서울 (총 2시간50분 소요)	07 : 55 (우등) 08 : 40 (우등,무정차) 09 : 05 10 : 20 (우등) 11 : 25 (우등) 12 : 35 (우등) 13 : 45 14 : 55 16 : 05 17 : 15 (우등) 18 : 25 (우등) 19 : 35 (우등) 20 : 45	11,900원	
	진부 → 원주 (총 1시간 소요)	07 : 15 08 : 25 09 : 15 10 : 25 10 : 45 11 : 55 12 : 55 14 : 10 14 : 25 15 : 20 15 : 35 15 : 55 16 : 35 17 : 05 17 : 25 18 : 05 19 : 20 20 : 05	5,000원	
	진부→횡성→양평→상봉 (총 3시간 소요)	07 : 05 (둔내경유) 14 : 45 16 : 55 (둔내경유)	15,000원	횡성-5,100원 양평-10,300원
	진부→횡성→홍천→춘천 (총 2시간50분 소요)	10 : 15 19 : 15	12,200원	홍천-8,400원
	진부→평창→영월→제천 (총 2시간50분 소요)	06 : 55 07 : 30 (평창) 08 : 20 09 : 30 11 : 15 14 : 35 16 : 20 18 : 55 20 : 55 (평창)	10,700원	평창-4,400원 영월-8,500원
	진부 → 강릉 (총 50분 소요)	30분 첫차 07:40 막차 21:30	3,500원	

⑥ 기 차

구분	노선	배차간격	소요시간	요금
서울	청량리→강릉	1시간 첫차 08:00 막차 23:30	6시간40분	22,400원
	청량리→원주	2시간 첫차 06:25 막차 23:30	6시간30분	6,800원
부산	부전→강릉	09:10	8시간	29,400원
	부전→원주	22:15	6시간30분	24,200원
대구	동대구→강릉	23:42	7시간	21,800원
대전	대전→강릉	07:35	7시간	22,700원 대전-제천 : 9,900 제천-강릉 :12,800

※ 출발시간 및 소요시간은 도로사정에 따라 변동이 있을수 있습니다.

《 전화번호 안내 》

서울 : 동서울터미널	☎ 02) 521-8550
강남터미널	☎ 02) 535-4151
진부시내버스 (주)평창운수	☎ (033) 335-6963
진부시외버스터미널	☎ (033) 335-6307
진부택시부	☎ (033) 336-8300
원주시외버스터미널	☎ (033) 746-5223
강릉시외버스터미널	☎ (033) 643-6093
동해상사(소금강)	☎ (033) 653-0320
동진버스(소금강)	☎ (033) 653-8011
주문진콜택시	☎ (033) 661-8686
강릉역	☎ (033) 645-7788
원주역	☎ (033) 742-6072

⑦ 자가운전

구 분	접근체계 (고속도로 경유)	소요시간
서 울	경부(신갈분기점)→영동(진부IC)	2시간30분
부 산	경부(금호분기점)→중앙(만종분기점)→영동(진부IC)	5시간
대 구	중앙(만종분기점)→영동(진부IC)	3시간30분
광 주	호남(회덕분기점)→경부(남이분기점)→중부(호법분기점)→영동(진부IC)	5시간
대 전	중부(호법IC)→영동(진부IC)	3시간

▶ 진부IC-오대산국립공원(방아다리지구)

○진부IC → 1.5km지점에서 좌회전 → 500m 직진후 좌회전 → 방아다리약수 (10km)

○ 영동고속도로 → 속사IC → 홍천방면 31번 국도 - 2.1km → 8번 군도 갈림길에서 군도로 진입(우회전) - 5.8km → 방아다리 약수

○ 중앙고속도로 남원주IC(만종 분기점) → 영동고속도로 → 속사(또는 진부IC) → 방아다리 약수

별표-4 【음식점】

< 방 아 다 리 지 구 >				
NO.	식당명	수용인원(명)	주메뉴	연락처
1	무지개송어양식장	120	송어회	033-333-1118
2	쉼바위	80		033-333-1222
3	운두령횟집	100		033-332-1943

별표-5 【 숙박 】

< 방 아 다 리 지 구 >				
No.	업종	업종명	객실수	연락처
1	콘 도	포시즌콘도	30	033-334-1140
2	펜션	가는길펜션	7	033-336-3815
3		늘푸른소나무	5	033-336-9722
4		방아다리촌	20	033-335-0035
5		산모롱이	3	033-335-5074
6		솔밭산장	20	033-336-3333
7		휴가펜션	6	033-335-8469
8	민박	고향민박	4	033-335-8299
9		두일민박	6	033-335-8414
10		소원민박	6	033-335-7011
11		황토방	3	033-336-7337

별표-6 【 주변 관광지 입장료 】 (단위 : 원)

〈평창권〉

관광지명		입 장 료			
		성인	청소년	어린이	단체
한국자생 식 물 원 ☎ 332-7069	4월, 10월	3,500	2,000	1,500	3,000 1,500 1,000
	5월 ~ 9월	5,000	3,000	2,000	4,000 2,000 1,500
삼양목장 ☎ 336-0885		대인	소인	우대	5,000(대인) 3,000(소인)
		7,000	5,000	3,000	
양떼목장 ☎ 335-1966		대인	소인	경로·장애인	500원 할인
		3,000	2,500	2,000	
허브나라 ☎ 335-2902	4월 ~11월	성인	우대	※ 우대 국가유공자, 초등학생, 경로우대, 장애인, 평창면민	2,000 1,500(우대)
		3,000	2,000		
	5월 ~10월	5,000	5,000	3,000	3,500 2,000

〈강릉권〉

관광지명	입 장 료			
	성인	청소년	어린이	단체
참소리 축음기 에디슨 박물관 ☎ 655-1130~2	7,000	6,000	5,000	6,000 5,000 3,500
오죽헌 ☎ 640-4457	3,000	2,000	1,000	2,000 1,500 500
선교장 ☎ 646-3270	3,000	2,000	1,000	2,000 1,200 600
하슬라아트월드 ☎ 648-4091~3	5,000	4,000	4,000	4,000 3,000 3,000
대관령박물관 ☎ 640-4482~3	1,000	700	400	700 500 300