

[NCS-학습מוד의 위치]

대분류	숙박·여행·오락
중분류	관광·레저
소분류	관광·레저서비스

세분류

카지노
운영 관리

카지노
기획 개발

크루즈
운영 관리
유원 시설
운영 관리

능력단위	학습מוד명
크루즈 프론트 관리	크루즈 프론트 관리
크루즈 캐빈 관리	크루즈 캐빈 관리
크루즈 식음료 관리	크루즈 식음료 관리
크루즈 조리 관리	크루즈 조리 관리
크루즈 기항지 관광 관리	크루즈 기항지 관광 관리
크루즈 카지노 관리	크루즈 카지노 관리
크루즈 위락 시설 관리	크루즈 위락 시설 관리
크루즈 마케팅 관리	크루즈 마케팅 관리
크루즈 지상 지원 관리	크루즈 지상 지원 관리
크루즈 선상 지원 관리	크루즈 선상 지원 관리

차 례

크루즈 지상 지원 관리

학습 1. 인사 관리하기

- 1-1. 인력 수요 조사, 배치 및 운영 -----
- 1-2. 근로 계약 및 인력 수급 계약 체결 -----
- 1-3. 교육 훈련 계획 수립 및 실시 -----

학습 2. 자재 관리하기

- 2-1. 필요 자재 수량 및 가격 변동 추이 파악 -----
- 2-2. 자재 공급 가격 체결 -----

학습 3. 회계 관리하기

- 3-1. 상품 판매 집계 분석 -----
- 3-2. 자금 계획 수립, 집행 관리, 운용 자금 관련 재무제표 분석 -----
- 3-3. 회계 처리의 감사 및 오류 파악 -----

학습 4. 폐기물 관리하기

- 4-1. 폐기물 및 위험물 파악 -----
- 4-2. 폐기물 처리 능력 파악 및 외부 업체 계약 체결 -----
- 4-3. 폐기물 처리 지침과 국제 법규 준수 -----

활용 서식 -----

크루즈 선상 지원 관리

학습 1. 공용 장소 관리하기

1-1. 공용 장소 관리하기 -----

학습 2. 선상 승무원 인사 관리하기

2-1. 선상 승무원 인사 관리하기 -----

학습 3. 선상 안전 관리하기

3-1. SOLAS 규정에 의한 안전 관리 하기 -----

3-2. SOLAS 규정에 의한 안전 훈련 매뉴얼 교육하기 -----

3-3. SOLAS 규정에 의한 화재 및 구명정 훈련하기 -----

학습 4. 승하선 안전 관리하기

4-1. SOLAS 규정에 의한 승하선 안전 관리하기 -----

학습 5. 의료 서비스 안전 관리하기

3-1. 크루즈 의료 서비스 관리하기 -----

활용 서식 -----

I . 크루즈 지상 지원 관리

학습모듈의 목표

인사, 자재, 회계, 폐기물을 관리할 수 있다.

선수학습

인력의 채용 및 교육 훈련, 자재 수요 파악 및 수급 절차, 손익 계산서에 대한 기본 이해
해양 오염 및 선박 폐기물에 대한 기본 이해

학습모듈의 내용 체계

학습	학습 내용	NCS 능력단위요소		
		코드번호	요소명칭	수준
1. 인사 관리	1-1. 인력 수요 조사 및 배치 1-2. 근로 계약 및 인력 수급 계약 체결 1-3. 교육 훈련 계획 수립 및 실시	LM1203040309_13v1.1	인사 관리하기	6
2. 자재 관리	2-1. 필요 자재 수량 및 가격 변동 추이 파악 2-2. 자재 공급 가격 체결	LM1203040309_13v1.2	자재 관리하기	5
3. 회계 관리	3-1. 상품 판매 수입 집계 및 분석 3-2. 자금 계획 및 집행, 재무제표 작성 3-3. 회계 처리의 감사 및 오류 파악	LM1203040309_13v1.3	회계 관리하기	6
4. 폐기물 관리	4-1. 폐기물 및 위험물 파악 4-2 폐기물 처리 능력 파악 및 외부 업체 계약 체결 4-3. 폐기물 처리 지침 및 관련 법규 준수	LM1203040309_13v1.4	폐기물 관리하기	5

핵심 용어

직무, 근로 계약, 교육 훈련, 주문량, 자재 관리, 재무제표, 폐기물 관리

학습 1 인사 관리(LM1203040309_13v1.1)

학습 2	자재 관리(LM1203040309_13v1.2)
학습 3	회계 관리(LM1203040309_13v1.3)
학습 4	폐기물 관리(LM1203040309_13v1.4)

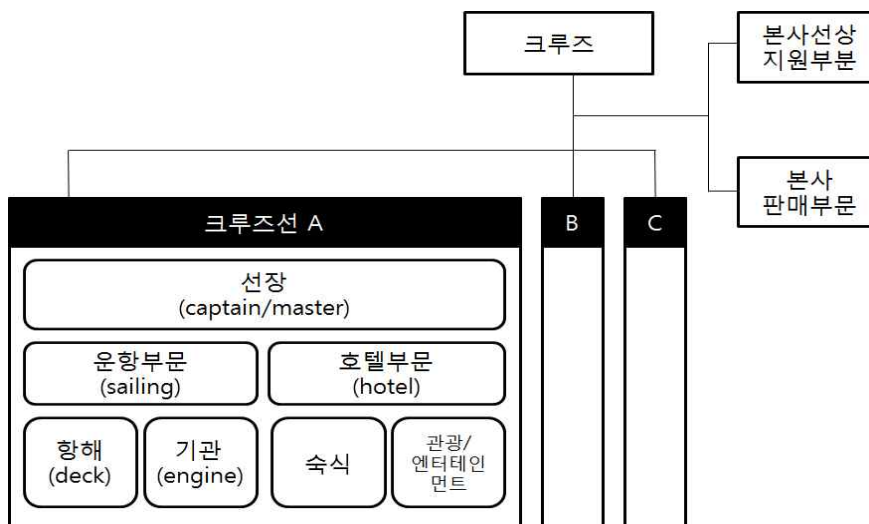
1-1. 인력 수요 조사, 배치, 운영

학습 목표 • 크루즈 선박별 / 직종별 필요한 인력 수요를 조사하고 배치 운영할 수 있다.

필요 지식 /

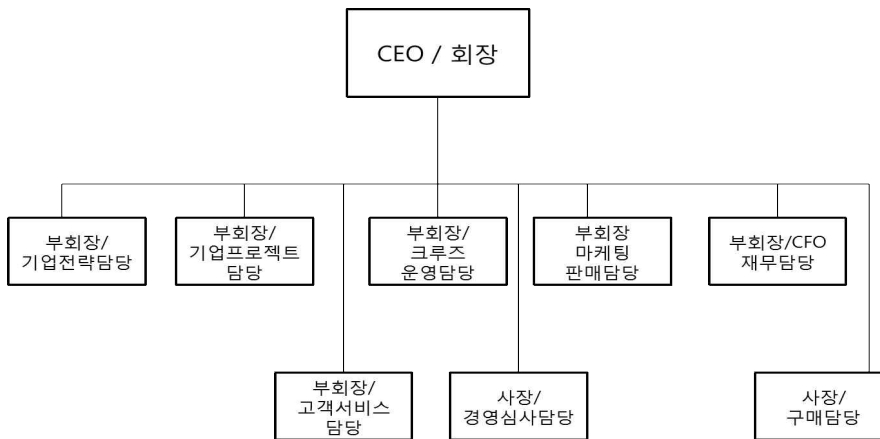
① 크루즈의 직무 체계

인력에 대한 수요는 직원이 얼마나 필요할 것인가에 대한 조사, 즉 업무를 나눈 직무체계에 대한 이해를 먼저 해야 한다. 업무를 나무 모양으로 나타낸 것이 조직도이다. 크루즈의 업무를 크게 나누면 현장 업무와 지원 업무가 있다. 현장 업무는 크루즈 고객을 싣고 해상에서 크루즈 체험을 제공하는 것이고, 지원 업무는 육상에서 각 선박이 이러한 일을 하는데 간접적으로 도와주는 역할을 한다. 따라서 크루즈의 인력 수요, 배치, 운영은 선박과 지원 부분을 포괄한다.



[그림 1-1] 크루즈 직무의 분류

본사 선상 부분의 직무를 자세히 살펴보면 다음과 같다. 각 크루즈 선사에 따라 차이는 있다. 대체적으로 경영 방향을 수립하고(하단의 기업 전략 및 기업 프로젝트, 재무), 판매하고(마케팅 및 판매), 운영하고(구매, 운영, 서비스), 제대로 실행되었는지 확인하는(심사) 일을 나누어져 하고 있다. 최고 높은 계층인 임원만 표시한 것으로 아래에는 디렉터 급, 매니저 급, 실무 담당으로 계층이 있다.



[그림 1-2] 본사 선상 부문 직무

② 인원 인건비 분석

인력이 얼마나 필요한지에 대한 조사를 하고 난 다음에 필요 인원을 산출하면 과연 그 숫자가 적당한 인원인지를 판단해야 한다. 즉 일이 있고, 직무가 있으면 과연 그 직무를 몇 명이 수행하여야 하는가를 말한다. 그렇다면 일은 어떻게 생기는가? 앞에서 살펴본 바와 같이 직무는 크게 현장과 지원 부분으로 나눈다고 하였다. 따라서 현장의 일은 고객을 응대하는 것이고 지원 부분은 현장에서 고객을 응대하는 데 얼마나 편리하게 만들어 주느냐이다. 이러한 인원 충원에 대한 적정성을 판단하는 것을 인원 분석이라고 한다.

인원은 많을수록 좋으나 무한정으로 늘릴 수 없는 것은 인원에 따라 인건비가 발생하기 때문이다. 따라서 보다 정확히는 인원 인건비 분석이라고 하고, 이것은 생산성 분석의 한 종류가 된다. 즉 얼마의 인원을 투입해서 얼마의 성과를 올렸느냐를 알아보는 것이다. 현장의 인원은 고객의 수, 매출 등 성과가 쉽게 파악이 된다, 그러나 지원 부분은 그러하지 못하다. 다음은 인원 인건비 분석의 기본 공식이다.

매출 ÷ 인원 수, 고객 ÷ 인원 수, 매출 ÷ 인건비, 고객 ÷ 인건비

현장 부문은 선박 단위, 부문별(카지노, 식음료 식당 등) 등 다양한 차원에서 분석할 수 있다. 다른 부분과 비교하여 인원 인건비 분석의 수치가 현저하게 낮으면 인원 투입을 재고해야 한다.

수행 내용 / 인력 수요 조사, 배치, 운영하기

재료 · 자료

- 인원 투입 및 운영 관리 계획

기기(장비 · 공구)

- 크루즈 운영 관리 시스템에서 내부 자원 관리 시스템(인력 관리 시스템)

안전 · 유의 사항

- 현업에서의 인력수요는 대체적으로 실제 필요인원 이상으로 요청되는 경우가 많으므로 유의

수행 순서

① 크루즈 선박별 / 직종별 필요한 인력 수요를 조사하고 이를 검토한다.

1. 본사 차원에서 각 선박이 필요한 인력 수요를 예측한다.

본사의 경영 전략(어느 시장, 어느 선박, 어느 부문에 경영적 노력을 집중 할 것 인가)에 의거하여 연간, 단기, 중장기 인력 투입 계획을 수립한다.

2. 각 선박에게 필요 인력 계획을 요청한다.

선박별로 내년 1년 동안 얼마의 인력이 필요한지를 요청하라는 내용을 전달한다. 여기에는 운항 부문, 호텔 부문, 기타 부분으로 세분화한다.

3. 각 선박에 필요한 인력 계획을 수립하라는 요청과 함께 전사 계획 및 인력 계획 수립 지침을 포함하여 전달한다.

선박별로 인력 계획을 수립할 때 전사적인 차원에서의 경영전략을 감안 하라는 취지에서 본사의 경영 전략과 지침을 포함한다.

② 크루즈 선박별 / 상품별 인력의 적정성을 검토한다.

1. 각 선박으로부터 각 선박이 필요한 인원 계획을 확보한다.

각 선박은 본사의 지침과 선박의 경영 의지를 담아서 필요한 인원 계획을 수립하고, 이를 본사로 보낸다. 물론 필요한 인원은 인원 감소분을 포함한다.

2. 각 선박으로부터 취합한 필요 인원 계획의 적정성을 검토한다.

본사에서는 인원 인건비 분석 등 다양한 툴(tool)을 활용하여 각 선박이 보내 준 인

원 계획이 합당한지를 검토한다. 필요 시 본사와 각 선박 부분 간의 조정이 있다.

3. 각 선박이 수립한 인원계획을 확정하고 각 선박에게 최종 계획을 하달한다.

각 선박별로 필요한 인원에 대한 검토가 끝나고 본사 지원 부분에 대한 인력 충원 계획을 완료하면 각 선박별로 연간 투입 인원 계획 최종본을 하달한다.

<표 1-1> 선박의 인력 충원 계획표

직급 : 오피서(Officer)

연간	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	계
호텔 부문													
- 퍼서													
- 식음료													
- 객실													

직급 : 크루(CREW)

연간	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	계
호텔 부문													
- 퍼서													
- 식음료													
- 객실													

③ 크루즈 선박별 / 상품별 필요한 인력을 배치한다.

1. 인력 투입 계획에 의거하여 필요한 인력을 채용한다.

본사의 인력 관련 부서는 연간 인력 투입 계획에 맞추어 필요한 인력을 채용하도록 한다. 채용에는 채용 공고, 면접 등 스크리닝(screening), 최종 채용 결정 등의 프로세스를 거친다.

2. 크루즈 선사에 인력을 공급하는 에이전트(agent)와 계약을 수립한다.

크루즈는 개별 채용을 진행하는 것이 아니라 선원을 공급하는 에이전트와 일괄 계약을 한다. 인력 운영상에 매우 효과적일 뿐만 아니라 번거로운 채용 및 교육 훈련 절차를 간소화할 수 있다. 호텔 부문 역시 비슷한 방식을 채택하고 있다. 다만 특수한 기능(의무실의 의사), 고위 직종(officer), 본사 지원 부문의 직원은 소수이면서도 특수하기 때문에 개별 채용을 진행한다.

3. 채용 후에 소정의 교육을 거치고 인력을 필요 부서에 배치한다.

개별 계약 혹은 에이전트를 통한 단체 계약 등을 거쳐 인력이 필요한 선박과 직무에 따라 인력을 배치한다.

1-2. 근로계약 및 인력수급계약 체결

학습목표

- 크루즈 승무원의 직종별 근무 조건을 파악하여 근로 계약을 체결하고 급여 체계를 수립할 수 있다.
- 크루즈 종사자를 위한 인력 교육 기관, 인력 수급 업체와 인력 수급 계약을 체결할 수 있다.

필요 지식 /

① 근로 계약

근로 계약이란 근로자와 사용자 사이에 댓가를 받을 것을 조건으로 노무를 제공함을 약속하는 유상 쌍무 계약(有償雙務契約)을 의미한다(네이버 지식 백과, 2014). 근로자는 크루즈에서 근무하는 사람이 되고 사용자는 크루즈 선사가 된다. 양자 간의 계약이므로 쌍무가 되는 것이다. 예를 들면 크루즈의 식음료 부서 웨이터는 6개월 간 해당 선박에서 근무할 것을 문서화한 계약서로 약속을 하고 근무 동안에는 본인에게 주어진 다양한 임무를 수행한다. 이때 임무 수행에 대한 대가를 받기 때문에 유상이다. 계약을 통해서 당사자들은 의무(해야 할 것)와 권리(요청할 수 있는 것)를 확보하게 된다. 근로 계약은 양자 간 합의를 통해 특정 기간 동안 효력을 발휘하게 되며 기간이 지나면 효력을 상실한다.

② 급여 체계

노무 제공의 대가로서 얼마를 주고받을 것인가는 직무와 맡고 있는 직책 즉 해당 인원의 연공 등에 의해 결정된다. 예를 들어 식음료 부문의 주방(galley)의 수석 조리사(chef)는 직책에 해당되고, 선내에 승객을 위해 식음료 준비 과정에서 발생하는 모든 업무를 관장하는 것이 직무이다. 직무와 연공 두 가지 요소가 급여를 결정한다. 본사 직원, 선박의 고위급 직원인 오피서(officer)는 급여(salary)라고 하며 월 2회에 걸쳐 지급되며, 전체 총액은 연봉 계약에 의한다. 반면 주로 항해와 호텔 부문의 하위 직원인 크루(crew)는 임금(wage)이라 한다. 특히 고객 서비스에 종사하고 있는 크루는 임금은 기본급 이외에 상당 부분을 고객으로부터의 팁(tip)에 의존하고 있다. 이외에도 특별한 성과를 보상해 주는 보너스(bonus)와 유·무형적인 복리 후생이 추가된다.

③ 인력 수급의 글로벌화와 단체 인력 수급 계약

인력을 단체로 수급하고 단체로 노동 계약을 맺는 것은 크루즈 인력 수급이 글로벌화 되어 가고 있는 것과 밀접한 관련이 있다. Wood(2000)는 “바다에서의 세계화(globalization at sea)” 라고 하였다. 크루즈 승무원을 채용하는 것 자체가 전 세계를 대상으로 한다는 것이다. 이러한 이유는 크루즈 직무가 국제적으로 분업화되어 있기 때문이다.

크루즈의 직무는 선상 근무와 본사 지원 부문으로 나눈다는 것을 앞에서 살펴 보았다. 본사 지원 부문은 크루즈 주요 고객이 북미에 있기 때문에 크루즈 선사 역시 북미에 본사를 둔다. 카니발 크루즈 그룹이나 로얄 캐리비언 인터네셔널 등은 모항(home port)이 미국 플로리다 주 마이애미 시에 위치하고 있다. 따라서 본사 근무 직원은 대체로 미국인이 주를 이룬다. 반면 크루즈 선상 근무는 항해 부문과 호텔 부문으로 나누어지는데, 이것 역시 글로벌화한 승무원 채용으로 이루어지고 있다. 항해 부문의 오피서(officer)는 전통적으로 선박 운항 기술이 발달한 영국, 그리스 출신 승무원으로 채워진다. 반면에 크루(crew)는 해당 국가 뿐만 아니라 제3세계에서도 수급이 이루어진다. 또한 개별적인 노동 계약이 아니라 선원 노조를 통한 단체 계약이 이루어진다. 호텔 부문의 퍼서 데스크(purser desk)는 영어를 모국어로 하는 고객을 직접 대하고 미국 본사와의 연락이 빈번하므로 영미권 출신이 많다. 식음료 및 객실은 필리핀, 인도, 동유럽 출신이 많은데 제3세계의 인력 공급 업체인 에이전트를 통해서 일괄 계약을 한다.

보다 좋은 서비스를 제공하기 위해서 물리적으로 선박을 대형화하는 전략이 있다. 이와 더불어 성장하는 크루즈 시장에 발맞추어 신형 선박의 공급이 급증함에 따라 크루즈 승무원에 대한 인력 수요가 커지고 있음에 따라 국제적인 차원에서의 인력 수급의 효과적인 방법으로 활용되고 있다. 또한 크루즈는 전 세계 크루즈 승객의 증가 및 감소에 능동적으로 대처하기 위해 운항 항로를 바꾸어 가면서 크루즈 상품을 출시하고 있으며(이를 크루즈의 리포지셔닝, repositioning이라고 한다), 때문에 고객의 서비스를 극대화할 수 있는 크루즈 승무원을 채용하고 있다. 예를 들어 성장하고 있는 한국 시장에 대응하여 한국어를 할 수 있는 승무원을 적극 채용하는 것도 좋은 예라고 볼 수 있다.

수행 내용 / 근로 계약 체결하기

재료·자료

- 근로 계약서 양식
- 채용 공고 양식
- 인력 수급 관련 단체 협상 계약서

기기(장비·공구)

- 임금 계산을 위한 계산 장비

안전·유의 사항

- 단체협상의 원칙을 지켜야 함

수행 순서

1. 고위직 크루즈 승무원 및 지상 지원 본사 스텝을 채용하기 위해서 크루즈 선사의 제 반 근무 조건을 제시한다.
 1. 불특정 다수에게 근무 조건을 포함하여 채용 공고를 낸다.

본 내용은 에이전트의 단체 계약이 아닌 선박의 고위직, 특수 직종, 본사 지원 부문 스텝을 채용하는 데 적용한다. 채용 공고(job opening)는 주로 인터넷을 활용하며 크루즈 직종 전문 사이트를 활용한다.
 2. 채용이 최종적으로 확정된 승무원에게 제시할 근무 조건을 검토한다.

근무 조건은 채용 공고에서 제시한 내용과 대동소이하며 다만 해당 인원과 사람에 따라서 근무 조건의 가감이 있을 수 있다. 이에 지원자의 기본 정보를 바탕으로 제시할 내용을 내부적으로 검토한다.
 3. 채용이 최종적으로 확정된 승무원에게 근무 조건을 제시한다.

내부적으로 검토한 내용을 해당 승무원에게 제시하여 수용 여부를 타진한다.

■ 담당 업무

크루즈 승무원/ 기프트샵 스텝/ 사진 스텝/ 엔터테인먼트 스텝/ 주니어 어시스턴트
퍼서 / 식음료 및 객실 서비스 스텝

학력/경력	모집 인원	근무 형태	직급 및 연봉
대학 졸업(2,3년) 신입/경력 2~5년	30명	정규직 수습 3개월	면접 후 결정 회사 내규 따름

■ 근무 정보

-근무 부서: 000 크루즈 전 부서
-근무 요일: 주 5일(월~금)

■ 자격 요건

- 우대조건: 외국어 능력(영어 능통자, 일본어 가능자)
- 활동 경험(해당 직무 인턴 경력, 해당 직무 근무경험, 해외 연수자)

■ 근무 환경

- 선상 근무 : 근무 시간 이외에 방문항 관광 가능
- 숙식제공, 기본적 품위를 유지할 수 있는 유니폼 및 기타 제공

[그림 1-3] 채용 공고의 구성 양식

② 고위직 크루즈 선상 승무원 및 본사 지상 지원 스텝에게 급여 조건을 제시한다.

1. 채용이 최종적으로 확정된 승무원에게 제시할 급여 조건을 검토한다.

채용 공고에는 구체적인 급여 정보는 포함하지 않으나, 어느 정도 범위가 제시된다.
이에 채용이 확정된 승무원에 대한 개별적 검토를 통해서 급여 조건을 내부적으로
확정한다.

2. 채용이 최종적으로 확정된 승무원에게 급여 조건을 제시한다.

내부적으로 검토가 완료된 승무원에게 급여 조건을 제시하며, 해당 승무원은 본인에
게 제시된 급여 조건을 받아들일지를 의사 결정한다.

3. 승무원과 크루즈 선사는 필요시 급여 조건에 대한 조정을 한다.

고위직 일수록 급여 조건에 대한 협상(negotiation)이 시간을 요하게 된다. 다만 근무
조건과 마찬가지로 급여 조건 역시 회사의 급여 임금 기준표(wage table)의 원칙을
크게 벗어나면 안 된다.

③ 크루즈 승무원과 근로 계약을 체결한다.

1. 크루즈 선사는 근로 계약 조건을 근로 계약서로 구체화한다.

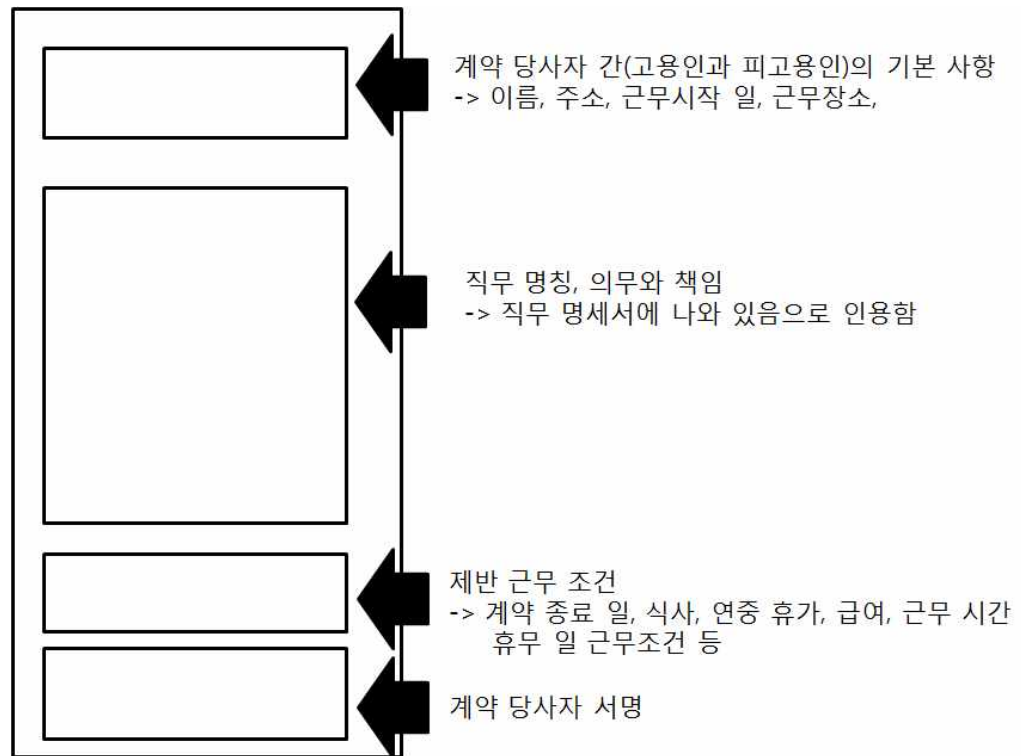
근로 계약에는 앞에서 살펴본 근무 조건과 급여 체계가 포함된다.

2. 크루즈 승무원에게 근로 계약 조건을 검토하게 한다.

과정 ① 과 ②에서 논의한 내용이 잘 문서화되어 있는지 확인하면서 최종적으로 근무 여부를 결정한다.

3. 상호 간 근로 계약 검토 후 합의를 한다.

크루즈 선사(계약의 대행자로서 인력 채용 팀 담당)와 크루즈 선사는 서로 합의의 증거로서 서명을 하고 각각 1부를 보관한다.



[그림 1-4] 고용 계약서의 구성 내용

④ 하위직 선상 근무 인력(crew) 수급을 위해 국제적으로 유명한 에이전트를 선정한다.

1. 기존의 에이전트와의 인력 수급 성과에 대한 검토를 한다.

인력 수급 성과는 필요한 시기에 양질의 인력을 공급하였느냐 등 다양한 차원에서 검토를 할 수 있다. 물론 에이전트 수수료(fee)의 적정성에 대한 검토를 포함한다.

2. 유명한 새로운 에이전트와의 인력 수급 계약을 검토한다.

크루즈 선사 입장에서 보다 유리한 조건의 인력 수급 계약을 맺을 수 있는 에이전트를 발굴한다. 이전 에이전트가 미흡하거나 새로운 경영 전략을 수립하는 등 다양한 이유가 있을 수 있다.

3. 검토 후 인력 수급을 담당할 에이전트를 선정한다.

향후 수년 간 크루즈 선사와 파트너로서 에이전트를 선정한다. 이러한 크루즈 선사의 노력을 공급 사슬 관리(supply chain management)라고 한다.

⑤ 에이전트와 인력 수급을 위한 단체 근로 계약을 한다.

1. 선정된 에이전트와 진행할 인력 수급 계약에 포함된 단체 근로 계약을 검토한다.

검토 내용은 ①에서 에이전트 선정 시 검토된 내용이 포함되며, 이 단계에서는 특정 에이전트를 염두해 두고 보다 구체화된 계약 내용을 검토하는 단계이다.

2. 선정된 에이전트와 진행할 인력 수급 계약과 이에 포함된 단체 근로 계약을 작성한다.

계약서 작성 시 포함해야 할 주요 내용은 다음과 같다.

계약서를 작성할 때에는 본사 직원 뿐만 아니라 선박 근무하는 종업원의 대표의 의견을 반드시 수렴하도록 한다. 이를 통해서 처우 개선과 동기 유발 그리고 성과와 연결하는 인사 전략이 필요하다.

- 조항 1 계약 당사자(parties of agreement)
- 조항 2 계약의 적용(application of agreement)
- 조항 3 임금(wages)
- 조항 4 임금 계산의 원리(wage calculation)
- 조항 5 근무 일(hour of duty)
- 조항 6 초과 근무(overtime)
- 조항 7 위급 상황에서의 서비스(service in case of emergency)
- 조항 9 전시 상황 같은 운영 장소에서의 서비스
(service in war like operation area)
- 조항 10 선상 인력 총원 및 조항(ship manning and provision)
- 조항 11 유급 휴가(leave pay)
- 조항 12 치료 보조와 치료(sick pay and medical treatment)
- 조항 13 치료 보조에 대한 조건(conditions regarding sick pay)
- 조항 14 사망에 대한 보상(compensation for loss of life)
- 조항 15 장애에 대한 보상(compensation for disability)
- 조항 16 귀국(repatriation)
- 조항 17 숙식 제공(food and accommodation)
- 조항 18 기초 보조 수당(subsistence allowance)
- 조항 19 유니폼(uniform)
- 조항 20 계약의 시작과 종료(duration and termination of contracts)

조항 21	선박 간의 직무 이동(transfer)
조항 22	근무 시간(work schedule)
조항 23	외부 업체와의 계약(concessionaire's seafarers)
조항 24	면책 보상(indemnification)
조항 25	고충 및 다툼 처리(grievances and dispute)
조항 26	규율(discipline)
조항 27	조합 배타성 및 대표성(union exclusivity and representatives)
조항 28	체포 통지(notice of arrest)
조항 29	조합 회원 자격(union's membership)
조항 30	계약 위반(breach of contracts)
조항 31	조항 수정(amendment to agreement)
조항 32	교육 훈련(teaching and training)
조항 33	계약 효력(validity of agreement)

3. 에이전트에게 작성된 계약 내용을 검토 의뢰하고 문제가 없을 경우에 이에 대한 최종 확정을 한다.

계약 내용 작성 중에 실무적 차원에서 에이전트와의 협의를 통해 내용의 가감이 이루어지고 에이전트와 크루즈 선사와의 서명을 통해 최종 확정을 한다.

MEMORANDUM OF UNDERSTANDING

ORIGINALE

between

FIT/CISL ITF

and

CELEBRITY CRUISES, Inc.

taking into account:

- The economic downturn in the cruise industry following the terrorist attack in New York;
- The need to keep the cruise vessels operating and provide employment for the crew;
- The big financial effort to increase the fleet with the new buildings SUMMIT and CONSTELLATION;

The above two parties agree:

- To maintain the same terms and conditions of the year 2001 valid also for the year 2002;
- Before the end of the year 2002 the two parties will meet to evaluate the situation and to formulate the renewal.

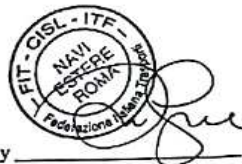
Rome, 18th December 2001

Signed by



On behalf of
CELEBRITY CRUISES INC.
Thomas F. Murrill
Vice President
and Chief Human Resources Officer

Signed by



On behalf of
the FIT/CISL ITF
Capt. Remo Di Fiore

[그림 1-5] 에이전트와의 인력 수급 계약서(일부 내용), 로알 캐리비안 크루즈(2001).

⑥ 에이전트의 인력 공급 계약의 수행에 관한 품질 관리를 한다.

1. 에이전트가 계약 내용의 준수하고 있는지를 모니터링한다.
2. 에이전트에 대한 모니터링 결과를 피드백 하여 개선을 유도한다.
3. 에이전트에 대한 품질 관리 결과에 따라 차후 재계약 여부에 반영한다.

1-3. 교육 훈련 계획 수립 및 실시

학습 목표

- 크루즈 종사자를 위한 교육 훈련 계획을 수립하고 이를 실시할 수 있다.

필요 지식 /

① 다문화적 감수성(multi-cultural sensitivity)

크루즈 승무원은 고객을 응대할 때는 또 하나의 변수를 생각해야 한다. 즉 문화라는 변수이다. 영어를 모국어로 쓰지 않는 크루즈 승무원은 삼중고(三重苦)를 겪게 되는데 서비스, 문화 그리고 언어의 어려움이다. 크루즈 승무원이 겪는 어려움은 승무원을 관리하는 매니저에게도 매우 힘든 일이지만 반드시 해결해야 할 과제가 된다. 문화에 다(多)가 붙는 것은 고객이 반드시 영미권에서 오는 것이 아니고, 크루즈 승무원들 역시 영미권은 아니라는 것이다. 크루즈 자체는 국제적인 도시의 축소판이다. 수많은 문화권의 고객과 승무원이 상호 작용을 하는 장(場)인 것이다. 이에 승무원 교육에 다문화적 감수성을 기르는 교육 훈련이 반드시 필요하다. 다문화적 감수성이라는 것은 상대방 문화에 대한 이해를 바탕으로 이들의 문화를 존중하고, 이에 대한 적절한 대응을 하는 것이다

다음은 크루즈 승무원의 다문화 감수성을 배양하기 위한 교육 훈련 매뉴얼의 일부이다.

1. 빙산의 일각을 그림으로 제시하여 문화를 은유적으로 나타낸다: 겉으로 보이는 것 이외에 더 크고 근원적인 것이 보이지는 않지만 존재한다는 것으로 문화에 대한 이해가 필요함을 유도하는 토론을 한다.
2. 본인이 가장 어려움을 겪었던 서비스는 무엇인가를 토론하게 한다: 손님과의 문화적인 차이가 있어서 제대로 된 서비스가 어려웠다는 것을 유도하는데 목적이 있다.
3. 본인의 출신 국가가 독특하게 다른 문화권과 차이가 있다: 사례를 공유를 함으로써 서로 간접 체험을 유도하고 동시에 신입 직원 간에 아이스 브레이킹(ice breaking)으로 서먹서먹함을 타파하도록 한다.
4. 기초적인 퀴즈를 제시하고 경쟁을 통해서 재미를 유발하고 오래 기억되도록 한다.
다른 문화권에 대한 이해를 소개하고(예: 함부로 머리를 만지면 안 되는 문화) 손님에 대한 대응 방안을 제시해 준다.

5. 좋은 서비스의 해결 방안으로서 바디 랭귀지를 활용한다(예: 상대방에게 이리 오라고 손가락을 움직이는 것) : 문화의 차이를 모르면 상대의 감정을 다치게 할 수 있다.
6. 색깔이나 상징의 금기사항 등(예: 검은 색, 13일) 서비스 연출의 주의사항을 강조한다.
(RCCL, 2001)

② 준군사 조직의 교육 훈련, 선장의 규칙(Master's rule)

선장은 선상에서 모든 규칙을 수립하고 이를 실행할 책임과 권한이 있다. 이에 따라 계약 기간 동안 배에 오르는 모든 선원은 이를 준수해야 할 의무가 있다. 선상에서 근무를 할 때 명심해야 할 사항을 복무 신조라고 한다. 선상 근무하는 모든 직원에 적용되지만, 육상 근무하는 지원 조직에 종사하는 직원에게도 응용하여 적용할 수 있다. 이러한 강제성은 해상 호텔로서 크루즈이지만 항해 부문은 엄격한 규칙에 의해서 안전을 확보하여야 하기 때문이다. 군대는 아니지만 군대 조직과 유사하다고 하여 준(準) 군사(para military) 조직이라고도 한다. 항해 부문에 적용되는 규율은 ‘같은 배를 타고 있는’ 호텔 부문에도 동일하게 적용된다. 다음은 <선장의 규칙>으로서 복무 신조라고 할 수 있다.

1. 근무 중 음주 금지
2. 불법 향정신성 의약품 및 불법 무기 소지 금지
3. 부적절한 언어 사용 금지
4. 직원 간의 소동이나 싸움 금지
5. 근무 중이 아닐 때 고객이 있는 공공 장소에 나타나지 않을 것
6. 선박의 자산에 대하여 손상을 가하거나 흠치는 행위를 하지 말 것
7. 상위 직급에 있는 직원에게는 항상 존경과 복종을 할 것
8. 고객에게 항상 존경과 예를 취할 것
9. 보트 훈련(boat drill)과 여타 안전 관련 훈련에 필히 참석할 것
10. 출근은 항상 정해진 시간에 할 것
11. 본인에게 주어진 숙소(crew cabin)를 유지 관리하며 불법적 변경을 할 수 없음
12. 상위자에게 선박 바깥으로 나갈 때에는 항상 시간과 보고를 엄수: 선박이 출항하기 전 적어도 30분 전에 들어와 보고하고 정박하기 전 1시간 전에 보고할 것
13. 선박에 들어오고 나갈 때는 본인의 직원 카드를 소지하고 필요 시 제시할 것
14. 항상 규정에 맞는 복장으로 근무할 것
15. 식사 시간은 항상 준수할 것
16. 육상에 있다가 배를 놓치지 말 것
17. 선상에서 직원간의 도박행위는 금지와 개인 숙소 내에서 침대 위 흡연은 절대 금지

수행 내용 / 교육 훈련 계획 수립 및 실시하기

재료 · 자료

- 교육훈련을 위한 교안

기기(장비 · 공구)

- 빔 프로젝터, 포인터 등

안전 · 유의 사항

- 안전훈련시에 승무원들이 처할 수 있는 위험에 대한 유의

수행 순서

① 신입 및 기존 크루즈 승무원을 위한 교육 훈련 계획을 수립한다.

1. 크루즈 승무원 중에서 교육하고자 하는 대상을 결정한다.

교육 대상은 근무 경력에 따라 신입 승무원과 기존에 근무하고 있는 승무원을 대상으로 나누어진다. 또 승무원이 어느 부문에서 일하고 있느냐에 따라 각 직무별 교육을 받을 대상을 선정한다. 기존에 진행되는 교육 훈련이거나 법령의 개정 등으로 새롭게 추가되는 교육을 받을 대상이 될 수도 있다.

2. 크루즈 승무원을 교육 훈련 할 교 · 강사진을 구성한다.

교 · 강사진은 외부인으로 구성할 수도 있고 내부의 승무원(전문 분야의 상급자)일 수도 있다. 특히 해상 근무는 신입 교육을 제외하고 현장에서 직무를 수행하면서 진행하는 OJT(On job training) 형태가 다수를 이룬다.

3. 크루즈 승무원을 교육 훈련할 시간과 장소를 결정한다.

시간은 대체적으로 신입을 제외하고는 근무 시간을 피해서 결정한다. 신입 승무원은 아직 본격적인 근무에 투입되지 않았으므로 좀 더 여유 있게 시간을 결정할 수 있다. 교육 훈련 장소는 승무원이 이용하는 공공 장소 및 강의실 등을 이용하되 교육 훈련을 하는 모습을 고객에게 노출 하면 안 된다.

② 교육 훈련 계획에 의거하여 교육 훈련을 실시한다.

1. 교육 훈련 일정을 개인과 상급자에게 요청하고 참석 여부를 파악한다.

교육 훈련을 받기 위해서는 근무자가 업무를 중단해야 하므로 상급자는 결원에 대한 보충 등 추가 조치를 취해야 한다. 일정은 가능하면 여유 있게 알려주어 고객 서비스에 차질이 없도록 한다.

2. 참석한 승무원을 대상으로 교육 훈련을 실시한다.

교육 대상 승무원의 참석 여부를 확인한다. 교·강사는 본인 소개와 함께 학습모듈을 배포한다. 학습은 지식, 태도, 기술로 이루어진다. 프레젠테이션, 데몬스트레이션, 토론, 역할 연기 등으로 학습 효과를 극대화할 수 있는 수단을 활용한다.

3. 교육 훈련 진행 시에 예외적인 상황에 대처한다.

피교육자의 질문에 성실히 답변한다. 영어가 익숙지 않은 신입 승무원이 다수일 경우에는 가능하면 평이한 수준에서 천천히 전달한다. 전달하는 내용 중에서 수정을 해야 할 것 등을 체크하고 향후 수업에 반영토록 한다.

구분		내용
1주	일	출발 전 모든 탑승자 대상 안전 미팅 (pre-departure safety training meeting: PDST)
	월	선상 안전 오리엔테이션 교육 (SAVWAV, SSOT, IOSE)
	화	-신입 환영 오리엔테이션 교육 I -위험 물질 관리 훈련(관련자)
	수	브라보, 브라보, 브라보 훈련 I(실제 선상 안전 훈련)
	목	고객 대피(crowd management) 훈련
	금	브라보, 브라보, 브라보 훈련 II(실제 선상안전 훈련)
	토	무관용 원칙: 성 희롱과 성 폭력 (Zero tolerance)
2주	월	문화 다양성(diversity)과 선상생활하기
	화	마약류 반입 금지 및 화재 훈련
	수	신입 환영오리엔테이션 교육 II
	목	응급 처치
	금	NA
	토	위기 관리와 인간 행동

[그림 1-6] 교육 훈련 일정 예시, 로알 캐리비언 크루즈(1999)

③ 교육 훈련을 종료 후에 교육 성과에 대한 평가와 함께 피드백을 받는다.

1. 교육 훈련을 종료한 후에 피교육자로부터 교육 훈련의 만족도를 평가한다.

교육을 받은 사람이 얼마나 기대에 대비하여 만족하였는지를 무기명 설문지를 배포하여 작성한다. 본 설문지에는 교·강사, 교육 내용, 교육 방법, 기타 제언 등을 포함할 수 있다. 설문지는 취합 한 후에 교육 훈련 부서로 보고한다. 승무원에 대한 만족도 평가에서 주의해야 할 것은 선상 업무 공용어로서 영어 구사 수준이 낮아서 제대로 된 설문지 답변을 못할 수 있다는 것이다. 특히 항해 부분 크루는 직접 고객과의 대화를 할 필요가 없기 때문에 영어 구사 수준이 낮다. 이때에는 직접적인 질문 등을 통해서 신뢰성 있는 답변을 확보한다.

2. 피교육자에 대한 교육 훈련에 대한 성취도를 평가한다.

교육 대상 승무원이 교육 훈련에 참여 전과 참여 후에 얼마나 교육적 성과를 얻었는지를 측정한다. 한 가지 방법을 제시하면 동일한 테스트 문항을 가지고 시작할 때 테스트(pre test)와 종료 시 테스트(post test) 점수를 비교한다.

3. 피교육자에게 수료증을 수여하여 교육의 종료를 알린다.

교육은 눈에 보이지 않는 것이므로 유형화, 즉 눈에 보이게 할 필요가 있다. 이에 다음과 같은 수료 증명서를 선장 및 교육 인증 기관 명의로 수여한다. 승무원 개인에게는 교육에 대한 성취감을 극대화하는 것이고, 크루즈 선사에게는 해양 관련 안전 교육 등 의무적으로 실행하여야 할 교육의 실시를 증명하는 것이다. 수료증은 보통 다음과 같이 구성된다.

회사 로고 선박명 수료증 번호 No. VY122/02
수료 증명서 (Certification of Completion)
교육 내용: IMO 0000
이 증서를 아래 사람에게 수여한다는 내용
수료자 이름, 생년월일, 국적, 직위, 직원번호
위 사람은 해당 과정을 성공적으로 수료하였기에 이 상을 수여한다는 내용
날짜
서명: 교육 강사 000 서명: 선장 000

[그림 1-7] 교육 훈련 수료증 예시

학습 1	인사 관리(LM1203040309_13v1.1)
학습 2	자재 관리(LM1203040309_13v1.2)
학습 3	회계 관리(LM1203040309_13v1.3)
학습 1	폐기물 관리(LM1203040309_13v1.4)

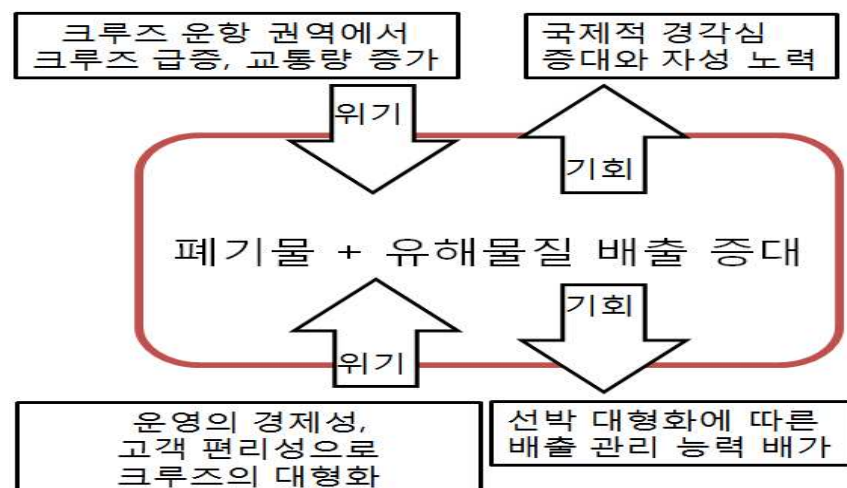
4-1. 폐기물 및 위험물 파악

학습 목표 • 크루즈 운항 시 발생하는 폐기물 및 위험물을 파악할 수 있다.

필요 지식 /

① 폐기물과 위험물 파악 및 감소를 위한 선박의 노력

선박의 대형화가 선박 쓰레기의 해양 투하 과다를 가져옴에 따라 자성(自省)의 목소리가 일고 있다. 이에 크루즈는 친환경 그린쉽(greenship)을 표방하면서 폐기물 및 유해 물질 발생은 선상에서 처리함을 원칙으로 하고 있다. 그린 쉽이란 환경적인 피해를 최소화하기 위해 설계된 배를 말한다,



[그림 4-1] 크루즈와 해양 환경 관리

수행 내용 / 폐기물 및 위험물 파악하기

자재 · 자료

- 폐기물 및 위험물 샘플

기기(장비 · 공구)

- 폐기물 및 위험물을 다루는 장비 및 장구

안전 · 유의 사항

- 폐기물 및 위험물 샘플 처리시 안전수칙 유의

수행 순서

① 선박에서 배출되는 폐기물과 유해 물질의 종류를 알 수 있다.

폐기물이란 그 상태로써 쓸 수 없는 물질로서 해양에 배출되는 경우 해양 환경에 해로운 결과를 미치거나 미칠 우려가 있는 물질(기름, 유해 액체 물질 및 포장 유해 물질에 해당하는 물질은 제외)을 말한다(해양 환경 관리법 제2조 4호). 또한 유해 액체 물질은 해양 환경에 해로운 결과를 미치거나 미칠 우려가 있는 액체 물질(기름제외)과 그 물질이 함유된 혼합 액체물질로서 해양수산부령이 정하는 것을 말한다.

1. 그레이 워터(grey water): 정화 처리로 재이용하는 물이다. 크루즈에서는 객실 내 욕실용, 주방, 세탁, 식기세척 등으로 사용되는 물이다.
2. 블랙 워터(black water): 화학적 생물학적 오염이 진행된 것으로 인체 또는 해양 환경에 치명적 영향을 미칠 수 있는 물 등을 말한다. 크루즈에서는 주로 캐빈의 화장실, 소변, 의무실 등에서 사용된 물이다.
3. 빌지 워터(bilge water): 선저 폐수로 선박 운행에서 각종 장비를 작동시키거나 기타 물을 필요로 하는 곳에 공급되고 남은 기름 성분이 섞인 더러운 물이다.
4. 슬러지(sludge): 선박 운항 과정에서 엔진 등에서 발생하는 불필요한 오니(汚泥) 물로서 수분 및 기름 찌꺼기 등이다.
5. 호텔 부문 폐기물: 고객서 비스에 필요한 것으로 플라스틱, 캔, 유리 등이다.
6. 기타 폐기물 및 유해 물질: 형광등, 배터리, 페인트와 시나. 드라이 클리닝 등이다.

② 선박에서 배출되는 폐기물과 유해 물질의 위험성과 심각성을 알 수 있다

선박을 통해서 배출되는 폐기물과 유해 물질이 바다의 자정 능력을 넘어서는 것이 문제가 된다. 즉 바다가 스스로 생물이 살아갈 수 있는 환경을 만드는데, 어느 일정 수준을 넘어서게 되면 통제 불가능한 상태가 된다는 것이다.

주요한 위험은 다음과 같다.

- 기름막 형성을 통해 해양 생태계 파괴뿐만 아니라 인근 양식업의 피해
- 호텔 부분 음식물 쓰레기 등이 무단 방출됨으로써 해양의 부영양화 초래
- 무단 투기한 캔, 플라스틱을 어류 및 조류가 흡입하여 사망
- 밸러스트 워터(배에 실은 화물의 양이 적어 균형을 유지하기 어려울 때 배의 바닥에 싣는 중량물로 특히 물을 말함)의 무단 방류로 생태계 교란
- 유해 물질을 적절한 매뉴얼 대로 다루지 않아 발생하는 직원의 신체적 오염
- 수영장 및 스파 등에 염소 함유량을 지키지 않아 이용객의 신체적 오염
- 저질 연료를 사용하여 항로 상의 대기 오염화
- 부적절하게 정화된 담수를 고객이 사용함으로써 발생하는 신체적인 오염

③ 배출하는 폐기물 및 유해 물질의 위험성과 심각성을 내·외부 고객과 공유한다.

공유의 대상은 크게 내부의 임직원과 외부 고객이다. 따라서 임직원에게는 각자의 담당 임무에 따라서 관련되는 폐기물 및 유해 물질에 대한 관심과 함께 적절한 수칙을 준수하여 수행해야 한다. 고객에게는 책임 있는 관광객으로서의 품위 유지를 위해서 선상 투기 등을 하지 말 것을 권고하고, 아울러 본인이 탑승한 선박은 해양 오염 관련 국제조약 준수 및 내부 규정을 마련하고, 이를 강력하게 실행하고 있다는 사실을 알리도록 한다.

위험성과 심각성을 공유하는 방법은 다음과 같다.

- 임직원: 직무 투입 전에 매니저에 의한 교육 훈련 등을 활용한다.
- 선상 고객: 탑승 직후에 별도 안내문 혹은 일상적으로 배포되는 일정표 등에 계도 내용을 포함한다.

4-2. 폐기물 처리 능력 파악 및 외부 업체 계약 체결

학습 목표

- 각 기항지별 크루즈에서 발생하는 폐기물의 처리능력을 파악할 수 있다
- 각 기항지별 크루즈에서 발생하는 폐기물 처리 업체와 계약을 체결할 수 있다.

필요 지식 /

① 크루즈 폐기물 처리 능력

친환경 그린 십을 지향하는 크루즈가 폐기물 처리를 위해서는 첫 번째로 하드 웨어적인 면에서 설비를 갖추어야 한다. 고급 폐수 정화 기술 시스템(advanced wastewater purification technology system, AWP)은 선박 내 사용되었던 물을 걸러내고, 이를 다시 활용하거나 해양에 방출 시에 오염이 없도록 하는 시스템이다. 또한 각종 소각 시설을 설치하여 부정적인 영향을 최소화하고 있다. 다만 시설을 설치하는데 있어서 직·간접적인 비용 문제가 발생한다. 직접적인 비용은 설치 비용이고, 간접적인 비용은 공간을 차지하게 됨으로써 크루즈 내에 다른 공간을 축소해야 하는 문제이다. 주로 운항 부문과 관련된 선박의 하부 시설 공간을 차지하겠지만, 호텔 부문의 공간이 간접적으로 축소되어 매출의 감소가 이루어질 것이다. 두 번째로 소프트 웨어적인 측면에서는 조직에서 폐기물 처리 전반뿐만 아니라 환경 관련 업무를 담당할 고급 승무원을 임명하고, 업무 전반에 걸쳐 내부 매뉴얼을 통해서 관리해 나가야 한다. 크루즈 승무원의 환경 오염에 대한 제고된 인식도와 환경 오염을 기업 차원에서 관리해 나가는 역량까지가 크루즈 폐기물 처리 능력을 구성한다.

② 육상 폐기물 처리 업체와의 공조 체계

해당 업체는 모항 혹은 방문 항에서 크루즈 선박의 폐기물을 인수받아서 처리하기 위해 처리 시설과 관련한 요구 사항을 충족하는 인가를 받은 업체로서 해당 국가의 기준과 국제 조약의 기준을 충족을 해야 한다. 또한 크루즈 선박 자체의 해양 환경 관리 의지에 따라 해양 조약 및 방문항의 법규 체계보다 더 엄격한 기준에 의거하여 처리 업체와 계약을 체결한다.

수행 내용 / 폐기물 처리 능력 파악 및 외부 업체 계약 체결하기

재료·자료

- 자사 및 외부업체의 폐기물 처리능력 기록물

기기(장비·공구)

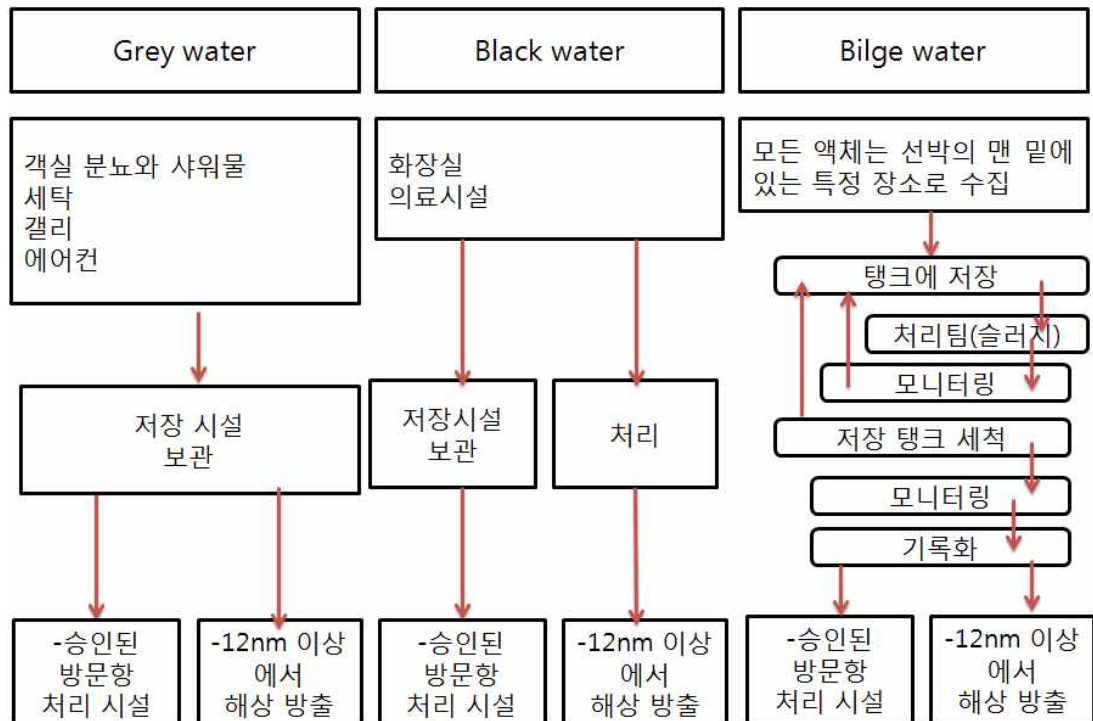
- 처리능력을 나타내는 사진 혹은 도면

안전·유의 사항

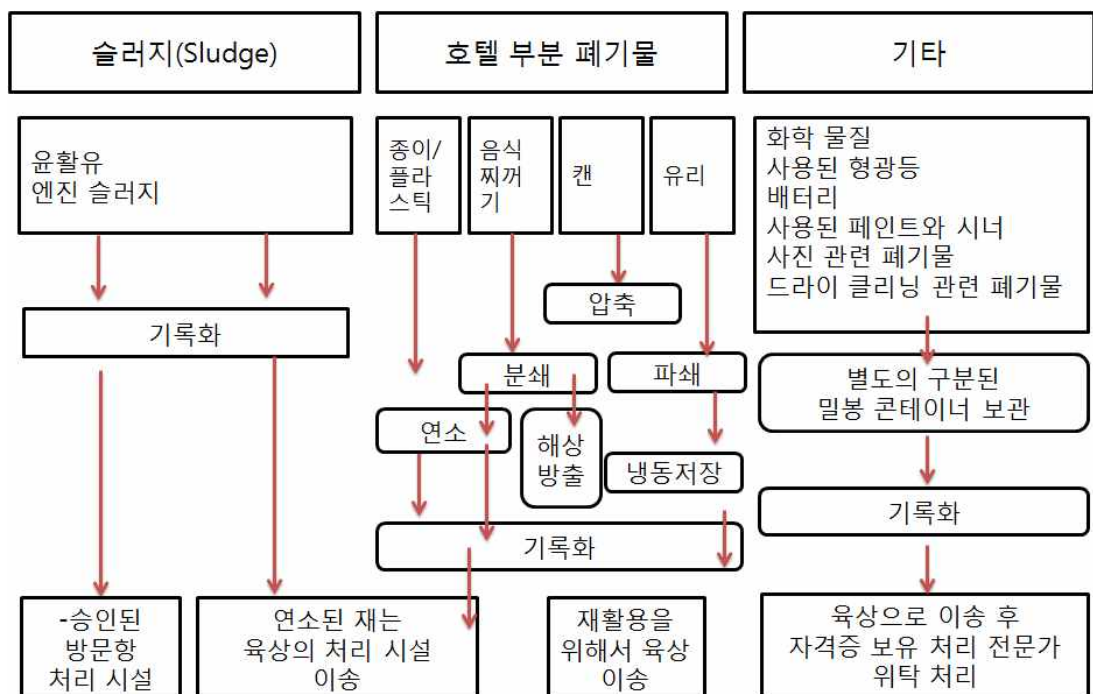
- 폐기물 처리 관련 안전 수칙

수행 순서

- ① 선박에서 배출하는 폐기물과 유해 물질의 처리 과정을 알 수 있다.
 1. 그레이 워터와 블랙 워터: Advanced Water Purification(AWP) 등을 활용하여 깨끗한 물로 정화 처리한다.
 2. 빌지 워터(bilge water): 유수 분리 시스템을 도입하여 물과 기름을 분리해내고 수 차례 반복하여 물 속에 기름을 최소화한다(IMO 기준 : 15ppm)
 3. 각종 고형 폐기물: 분리 수거를 통한 재활용과 소각장을 활용한다.
 4. 위험 물질과 화학 물질: 자체 평가 시스템에 의거하여 화학 물질 구매 리스트를 작성하며 관리하고 엄격한 처리 절차를 적용한다.
- ② 선박에서 배출하는 폐기물과 유해 물질의 처리 과정 중에서 본인의 직무와 관련된 처리 과정을 관리할 수 있다.
- ③ 선박에서 배출하는 폐기물과 유해 물질의 처리 과정 중에서 본인의 직무와 관련된 처리 과정을 상위자에게 보고할 수 있다.



[그림 4-2] 폐기물 처리 절차의 예 1, 로알 캐리비안 크루즈(2012)



[그림 4-2] 폐기물 처리 절차의 예 2, 로알 캐리비안 크루즈(2012)

4-3. 폐기물 처리 지침 및 국제 법규 준수하기

학습 목표

- 크루즈 선내 직원을 대상으로 한 폐기물 처리 지침을 작성할 수 있다
- 해양 오염 방지 관련 국제 협약을 준수할 수 있다.

필요 지식 /

① 크루즈 폐기물 처리 관련 국제 법규

해양 오염 방지를 위한 대표적인 국제기구는 국제 해사 기구(IMO, International Maritime Organization)이며, 해양 오염 방지 협약(MARPOL: Protocol on Maritime Pollution)을 강하게 준수할 것을 요구하고 있다. 위의 협약은 선박으로 인해 발생하는 오염을 규제하는 대표적 협약이다. 본 규정에서는 특별 관리 지역(special area)을 제시하고 있는바, “해상 교통의 특성 때문에 탄화수소 및 액체 유해 물질, 폐기물 등으로 인해 발생할 해양학적 혹은 생태학적 오염을 방지하기 위해 특별 의무 규정 채택이 필요한 해양 지역”으로 정의한다. 예를 들어 호주의 대보초 지역(The Great Barrier Reef)은 선박의 프로펠러 등으로 인한 마모를 막기 위해 의무적인 도선을 하고 있다. 또한 삼산화황과 같은 물질 배출을 통제한다.

또한 미국을 방문하는 선박이나 미국을 모항으로 하는 선박은 미국 환경청(US Environmental Protection Agency)이 오염 배출원과 관련하여 개별 배출원별로 자정 능력을 감안하여 배출 조건과 허가 기간을 정하여 배출 허가를 하는 시스템을 준수하고 있다.

② 크루즈 폐기물 처리 관련에 관한 내부 지침

폐기물 처리의 성과 기준은 평균 고객 승선 일(APCD, average passenger cruise day)인데, 연료 소비에 적용하여 APCD당 연료 소비, GHG(greenhouse gas) 분출량, 위험 물질 생성량 등을 제시하고 있다. 또한 1인당 소비(per person per day)로 담수(fresh water) 소비에 적용하여 1인당 일일 담수 소비량 등을 관리한다.

수행 내용 / 폐기물 처리지침 및 국제법규 준수하기

재료 · 자료

- 폐기물 처리지침 및 국제법규 자료

기기(장비 · 공구)

- 폐기물 샘플

안전 · 유의 사항

- 폐기물 샘플 다룰 때 안전 수칙

수행 순서

① 선내 폐기물 처리 지침을 확정한다.

그 정책의 명시는 다음과 같다.

“회사는 다음과 같이 환경 보호를 위한 노력을 할 것이며, 주요 원칙은 다음과 같다. 특히 국제 해양 오염 관련 국제 조약과 크루즈 업계의 평균 이상을 달성하기 위한 노력을 경주한다.”

선내 폐기물 처리 지침은 국제조약에서 정한 규정 준수인 평균을 넘어서 최고를 향하는 정책(Above & Beyond Compliance Policy)을 채택한다.

② 선내 폐기물 처리지침을 직원들에게 교육과 훈련을 통하여 숙지하게 한다.

모든 선상근무요원은 다음과 같은 신조를 반복하여 각인한다. “모든 것은 배 바깥으로 나갈 수 없으며, 심지어 담배 꽂초나 컵, 내프킨도 마찬가지이다”

모든 선상 근무 직원은 다음과 같은 지침을 수행한다.

- 선상에서는 어떠한 것도 바다에 던져서는 안 된다.
- 육상에서 가져온 쓰레기, 선상에서 발생한 폐기물 등은 폐기 지침에 따라서 처리한다.
- 직원은 지정된 곳에서 분리 수거를 해야 하며, 관리자는 이를 교육한다.

③ 선상 근무 직원이 개별 직무와 관련하여 해양 오염을 방지하는지 관리 감독한다.

폐기물 기록부를 제대로 기록 관리하는지 여부를 확인한다.

1. 해상 배출: 배출 일과 시각, 선박의 위치, 배출한 폐기물의 종류, 각 종류별 배출량을 기록하고 배출 책임 사관의 서명한다.
2. 수용 시설 또는 다른 선박으로 배출: 배출 일과 시각, 항구 명, 수용 시설 및 선박 명, 각 종류별 배출량, 배출한 폐기물의 종류, 책임 사관이 서명한다.
3. 소각의 경우: 소각 시작 또는 종료 시간과 시각, 선박의 위치, 소각한 총량을 기록하고 소각 책임관이 서명한다.
4. 사고 또는 예외적 배출: 발생 시각, 발생 시의 선박의 위치 또는 항구 명, 폐기물의 종류 및 배출량, 배출 상태, 누출 또는 손실, 이유 및 기타 사항을 기록한다.
5. 해상 배출: 배출 일과 시각, 선박의 위치, 배출된 폐기물의 종류, 각 종류별 배출량을 기록하고 책임 사관이 서명한다(한국해양대학교, 2006).

근무 영역에서 슬러지가 유출되지 않는지를 확인한다.

- 본선 각종 펌프 실로 부터의 누수나 유수
- 주기나 발전기 등의 각 장비에서의 누설
- 연료유 및 윤활류 청정기로부터 슬러지 배출
- 주 기관 랜턴 스페이드로부터의 드레인
- 본선 장치의 보수 정비 시 누출되는 물이나 기름
- 파이프 계통의 누설(한국해양대학교, 2006)