

강원도립대학교 크루즈승무원과

직무수행능력평가서 [1]차			활용	미활용	직업기초	크루즈승무원과	2020학년도	1학기
담당교수	유순호		교과목명			크루즈서비스실무		
학 번			능력단위(능력단위코드)/ 책무(Duty)/영역			크루즈 프론트 관리 (1203040301_13v1)		
이 름								
평가일자	2020. 5. 22.(금)							
능력단위요소/ 작업(Task)/ 하위능력	평가내용(수행준거별 문제)						배점	
							점수	
자금 관리하기	수행준거	나는 CIS(Cruise Information System)를 활용하여 승객의 선상 비용을 정산 관리할 수 있다.					50	
		1. 서비스의 개념에 대해 서술하고(교재 활용),프론트 클럭의 역할(네이버 활용)에 대하여 서술하시오.						
	수행준거	선박 자체 환율 기준에 따라 승객의 화폐를 기항국 또는 다른 나라의 통화로 교환하는 업무를 관리할 수 있다.					50	
		2. 환율 및 환전의 정의에 대하여 서술하시오.(네이버 활용)						
승객 지원 서비스 관리하기	수행준거	승객 서비스 매뉴얼에 따라 승객의 선실 및 서비스 불편사항을 접수하여 처리할 수 있다.					100	
		3. 본인이 프론트에 근무하는 직원이라고 생각하고 다음과 같은 상황 발생 시에 대처방법을 서술하시오.(고객은 바다가 보이는 발코니 객실을 예약했지만, 고객이 방문하였을 때, 발코니 객실이 없을 경우 고객을 이해시키고 문제를 해결하는 방법을 생각하여 서술)						
크루즈 여행 정보 관리하기	수행준거	운항 일정 및 항해 조건과, 승객의 요구를 고려한 크루즈 운항 정보를 제공할 수 있다.					100	
		4. 내부고객과 외부고객에 대해 서술하시오.(교재 활용)						
수행준거 평균							점	
능력단위요소/ 작업(Task)/ 하위능력	평가내용(K/S/T/A 포함 자율평가)						배점	
							점수	
자금 관리하기	신속하고 정확한 계산 능력, 승객 편의 지향						100	
승객 지원 서비스 관리하기	CIS 내 승선카드 발급기 조작 능력						100	
크루즈 여행 정보 관리하기	크루즈 운항 정보에 대한 지식						100	
K/S/T/A 평균							점	