

고객접점 탐방메뉴얼

[상원사 탐방지원센터]

2006. 11.

국립공원관리공단
오대산사무소





◆ 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 제공할 것입니다.
- 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 1

II. 공원자원분포 현황

1. 경관자원 2

2. 생물자원 3

3. 문화자원 4

III. 상원사 탐방지원센터 고객접점 탐방

1. 경관 5

2. 탐방로 현황 5~6

3. 사찰 7

4. 국보 8

5. 보물 9

6. 지방유형문화재 10

7. 사고와 암자 11~12

IV. 고객접점에서의 응대요령

1. 민원사례별 응대요령 13~16

2. 바람직한 친절서비스 자세 17~20



3. 효과적인 고객응대요령	21~24
4. 고객상황별 응대요령	25
5. 고객감동 서비스 사례	26~29
V. 탐방프로그램 운영 현황		
1. 오대산국립공원 기획프로그램	30
2. 오대산국립공원 자연, 역사해설 프로그램	31
VI. 별표		
	32~38



I. 오대산국립공원 소개

1. 연혁

오대산국립공원은 1970년 1월 10일 소금강이 우리나라 명승지 제1호로 지정된 이후 1975년 2월 1일 11번째 국립공원으로 지정되었으며 한반도 중동부, 백두대간과 차령산맥이 교차하는 지점으로 행정구역상 강원도 강릉시, 홍천군, 평창군 3개 시·군에 걸쳐 그 면적이 303.929km²에 달한다.

2. 오대산 이름의 유래

오대산은 중국 산서성 청량산의 별칭으로 신라시대에 자장율사가 당나라 유학 당시 공부했던 곳이다. 그가 귀국하여 전국을 순례하던 중 백두대간의 한 가운데 있는 산의 형세를 보고 중국 오대산과 너무나 흡사하여 이 산을 오대산이라 이름 붙였다고 옛 문헌에 전하는데 이것이 지금의 오대산국립공원이다.

또한 진고개를 지나 노인봉을 시점으로 동쪽에 펼쳐진 소금강은 기암들의 모습이 금강산을 축소한 듯 아름답다하여 소금강으로 부르고, 또 학의 날개를 펴는 형상을 했다고 해서 일명 청학산 이라고도 불리운다.

3. 오대산국립공원의 특색

오대산은 크게 월정사지구와 소금강지구로 구분되는데, 월정사지구는 불교유적을 중심으로 한 문화자원의 보고로서 월정사 입구의 전나무숲을 비롯해 온산이 아름답리 전나무로 들어차 부드러운 산세와 울창한 숲이 특징인 반면, 소금강지구는 수많은 기암괴석과 폭포, 소(沼)와 담(潭)이 조화를 이루어 천하절경인 곳이라 할 수 있다.



Ⅱ. 공원자원 분포현황

1. 경관자원

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

♣ 오대산국립공원 주요 경관자원 ♣

구분	경관자원
산봉	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)
기암	삼선암, 식당암, 귀면암, 백운대, 만물상 등
계곡	신선골, 동피골, 조개골, 개자니골, 을수골, 은선계곡, 북대골, 사문다지, 안개자니, 구룡폭계곡 등
폭포	구룡, 낙영, 광폭, 삼폭, 대왕, 용수, 세심 등
약수	방아다리
기타	금강연, 무릉계, 십자소, 연화담, 선녀탕 등



2. 생물자원

오대산국립공원은 백두대간 및 차령산맥의 교차점에 위치한 지역으로 생물종 다양성이 풍부한 공원으로 호령봉, 비로봉, 상왕봉, 두로봉을 잇는 능선의 주목 군락지, 상원사·월정사를 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, 노랑무늬붓꽃
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, 어치, 노랑턱멧새, 박새, 곤줄박이 등
양서·파충류	도롱뇽, 물두꺼비, 실뱀, 구렁이, 대륙유혈목이, 무자치, 살모사, 까치살모사 등
어 류	금강모치, 쉬리, 가는돌고기, 어름치, 배가사리, 참종개, 새코미꾸리, 미유기, 눈동자개, 통가리, 꺾지 등
곤 충 류	사슴벌레, 풍뎡이, 하늘소 등
희귀동물	하늘다람쥐, 수달, 산양, 검은등뼈꾸기, 수리부엉이, 황조롱이, 울빼미, 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	<ul style="list-style-type: none"> •월정사 : 8각9층석탑(제48호) •상원사 : 동종(제36호), 목조문수동자좌상(제221호), 중창권선문(제292호)
보 물	4점	<ul style="list-style-type: none"> •월정사 : 석조보살좌상(제139호), 월인석보(제745호), 8각9층석탑내 발견유물 일괄(보물 제1375호) •상원사 : 목조문수동자좌상 복장유물(제793호)
지방문화재	5점	<ul style="list-style-type: none"> •월정사 : 적멸보궁(제28호), 부도(제42호), 육수관음상(제53호), 팔만대장경(제54호) •상원사 : 목조보살좌상(제52호)
천연기념물	1점	소금강 삼산리소나무(제350호)
사적 및 명승	2개소	오대산사고지(사적 제37호), 소금강(대한민국 명승지 제1호)
기 타	1점	중요민속자료 - 상원사 백초 회장저고리(제216호)



Ⅲ. 상원사 탐방지원센터 고객접점 탐방

1. 경관

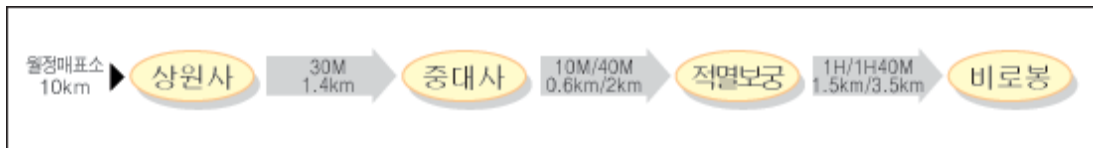
오대산은 해발 1,563m의 주봉인 비로봉을 중심으로 남쪽에 호령봉(1,560m), 북동으로 상왕봉(1,483m), 두로봉(1,421m), 동대산(1,433m)의 다섯 봉우리와 그 사이에 많은 사찰들로 구성되어 있다.



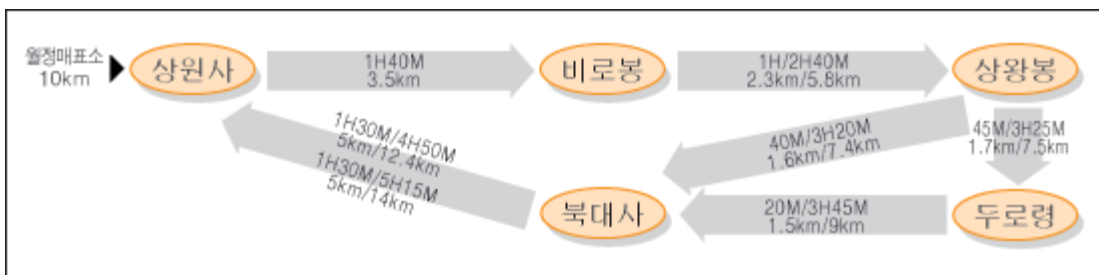
고봉이 연이은 거대한 산줄기는 고산답게 웅장하고 골이 깊어 산 전체가 울창한 산림으로 뒤덮여 있고, 토질이 중후하고 비옥하여 산림자원이 풍부하고 겨울철에는 강설량이 많고 산세가 완만하며 여성스러워 모산으로 알려져 있다.

2. 탐방로 현황

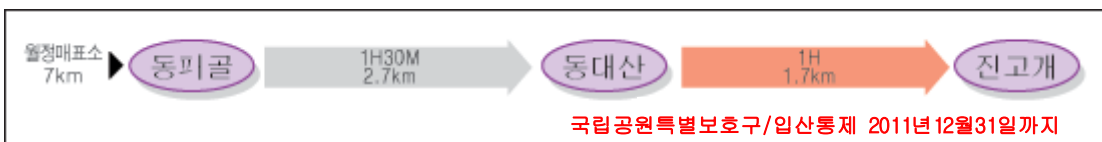
▶ 상원사 - 비로봉 코스



▶ 상원사 - 상왕봉 코스

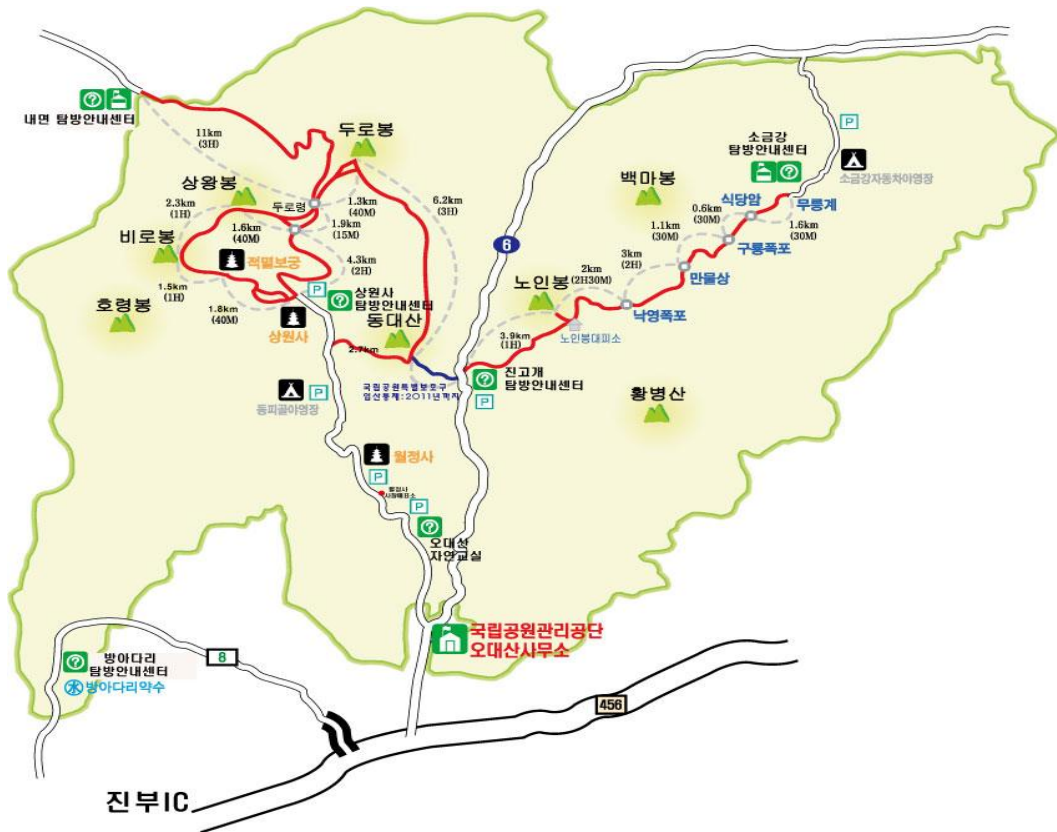


▶ 동피골 - 동대산 코스





♣ 오대산국립공원 안내도 ♣



* 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	14	5~6시간
두로봉 코스	동대산입구 ⇒ 동대산 ⇒ 두로봉 ⇒ 두로령	11	5시간10분
동대산 코스	동피골 ⇒ 동대산 ⇒ 진고개	4.4	1~2시간
진고개 코스	진고개 ⇒ 노인봉 ⇒ 진고개(왕복)	7.4	3~4시간
소금강 코스	진고개 ⇒ 노인봉 ⇒ 소금강(무릉계)	13.3	7시간



3. 사찰

가. 월정사(月情寺)

오대산 월정사는 대한불교조계종 제4 교구 본사로써 강원 남부 60여개 사찰을 총괄하는 중심사찰이다.

월정사는 동대 만월산을 뒤로 하고 앞으로는 금강연이 마주하는 울창한 침엽수림에 둘러싸여 오만보살이 상주하는 문수성지로 신라시대 선덕여왕 12년(643년) 자장율사에 의해 창건되었다.



월정사는 칠불보전의 중심으로 영산전, 광응전, 진영각 등 17동의 대규모의 가람은 1950년 6.25전쟁으로 모든 소장 문화재와 자료들이 재가 되는 비운을 맞기도 했다. 절 입구에 울창한 전나무숲이 있으며, 경내에는 국보 제 48호로 지정된 8각9층석탑과 석조보살좌상(보물 제139호) 등 문화재가 보존되어 있다.

나. 상원사(上院寺)

월정사에서 서북쪽으로 9킬로미터쯤 오르면 오대산 비로봉으로 올라가는 중턱에 상원사가 있다.

최초에 진여원이라 불렀던 상원사는 신라의 보천, 효명태자와 더불어 조선시대 세조 임금과 관련되어 여러 전설을 남긴 곳이며, 일제말의 대선사 방한암 스님이 주석한 곳이기도 하다.



경내에는 상원사동종, 문수동자좌상 등 국보 2점과 보물 2점이 있다.



4. 국보

가. 월정사 8각9층석탑(국보 제48호)

석가여래의 사리를 봉안하였다 하여 일명 사리탑이라고 부르며 자장율사가 건조하여 불사리 37과를 봉안하고 있다. 연꽃 무늬로 치장한 이층 기단과 균등하고 우아한 조형미를 갖춘 탑신 그리고 완벽한 형태의 금동장식으로 장엄한 상륜부 등이 아름답게 조화를 이룬 뛰어난 석탑이다. 고려시대 초기인 10세기경의 작품이며 국보 제48호.



나. 상원사 동종(국보 제36호)

현재 전해지는 범종 가운데 가장 오래된 것으로 악기를 연주하면서 천의를 흘날리며 날고 있는 주악비천상이 조각되어 있다.



다. 상원사 목조문수동자좌상(국보 제221호)

문수보살에 의해 세조가 피부병을 치료했다는데 의거하여 세조의 딸인 의숙공주와 남편인 정현조 부부가 조성하였다고 한다.



라. 상원사 중창권선문(국보 제292호)

왕의 수복을 빌기 위하여 상원사의 중창을 발원하니 이에 세조가 쌀, 베 등을 하사한다는 취지를 밝힌 글의 문서이다.





5. 보물

가. 월정사 석조보살좌상(보물 제139호)

일명 약왕보살(희견보살)이라고도 하며, 오른쪽 무릎을 꿇은 것은 고대 인도의 관습에 따라 자신을 낮추고 스승에게 최상의 존경을 표시하기 위한 자세를 뜻한다고 한다.

월정사에 있는 석조보살좌상은 부처님의 진신사리를 모신 8각9층석탑을 바라보고 있으며, 이 보살상은 강원도 일대에서만 볼수 있는 특이한 형태로 조성되어 있다. 현재 성보박물관에 소장되어 있다.



나. 월인석보(보물 제745호)

1475년(세조3년)에 왕세자였던 도원군이 죽자 임금은 이를 애통히 여겨 부왕과 죽은 아들의 명복을 빌기 위해 제작하였다.



다. 목조문수동자좌상 복장유물(보물 제793호)

1984년 7월 상원사 목조문수동자좌상에서 발견된 23점의 일괄 유물이다. 의숙공주발원문, 문수상등중수발원문, 백지묵서진언집, 두루마리 대방광불화엄경, 오대진언, 묘법연화경, 대방광원각수다라요의경, 육경합부, 명주적삼, 생명주적삼, 금동제사리함, 사리, 수정구슬, 백색수정사리병, 세조 어의를 쓴 명주보자기 등이다.



라. 8각9층석탑내 발견 유물(보물 제1375호)

1970년 석탑을 해체하는 과정에서 은제도금여래 입상을 비롯해 총 9종 12점의 유물이 발견되어 이를 보물로 지정하였다.





6. 지방유형문화재

가. 적멸보궁(지방유형문화재 제28호)

부처님의 정골사리를 봉안한 곳으로 뒤뜰에 사리탑이 있으며, 이곳은 다른 법당과 달리 불상을 모시지 않고 있다.



나. 상원사 목조보살좌상(지방유형문화재 제52호)

이 불상은 일명 문수보살상이라고도 불리며, 상원사에는 이밖에 문수동자상과 3구의 소형 동자상이 더 있다.



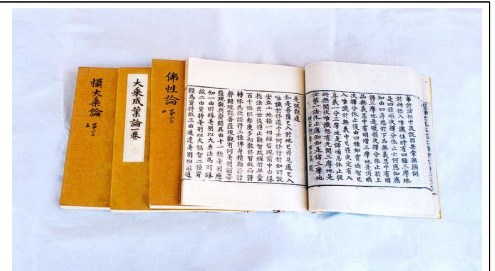
다. 월정사 육수관음상(지방유형문화재 제53호)

신라 선덕여왕 12년(643년)에 자장율사가 창건한 월정사에 모셔진 불상으로 자비로운 관음보살을 표현한 불상이다.



라. 월정사 팔만대장경(지방유형문화재 제54호)

월정사에 소장되어 있는 고려대장경의 판본으로 1865년 고려대장경판에서 찍어내어 월정사에 봉안하였다.





7. 사고와 암자

가. 영감사와 오대산 사고지



신령스런 거울이라는 뜻의 영감사는 오대산 사고의 수호 사찰인 월정사가 사고에서 너무 떨어져 있으므로 실제로 암자격인 영감사에서 수호하기 때문에 일명 사고사라고도 한다.

조선 선조36년(1606년) 물, 불, 바람의 삼재가 들지 않는 곳으로 알려진 이곳에 임진왜란 후 조선왕조 실록을 중간하고 초본을 오대산 사고에 나눠 보관하였다. 그러나 일제강점기에 수탈로 동경제국대학 부속 도서관으로 옮겨졌다가 관동대지진으로 소실되어 버리고 나머지 소잔본 이십칠 책만이 돌아왔다. 6.25전쟁을 겪으면서 주춧돌만 남게 되었고 현재 건물은 1989년 이후 복원된 것이다.



나. 오대암자

• 동대 관음암

오대산의 동대에 일만의 관세음보살이 머물러 계신 곳이라 하여 관음암이라 불린다.



• 서대 염불암

무량수불을 주불로 하여 일만의 대세지보살이 계신 곳으로 지금은 참선 수도하는 스님들의 토굴처로 이용되고 있다.



• 남대 지장암

오대산의 남대에 일만의 지장보살이 계신 곳으로 현재 비구니 스님의 참선도량으로 면모를 갖추고 있다.



• 북대 미륵암

석가모니불을 수반으로 한 오백나한(五百羅韓)을 모신 곳으로 법당 안에는 1996년 하안거 결제전에 파키스탄 ‘라호르박물관’의 부처님 고행상을 본떠 만든 불상이 봉안되어 있다.



• 중대 사자암

비로자나불을 주불(主佛)로 하여 일만의 문수보살이 계시는 곳으로 상원사에서 적멸보궁 사이에 자리잡고 있다.





IV. 고객접점에서의 응대요령

1. 민원 사례별 응대요령

사례 ① 월정사, 상원사까지 얼마나 걸립니까?

- 월정사는 1km 정도 올라가시면 주차장이 나옵니다. 주차장에서 주차 후 다리(금강교)만 건너시면 좌측은 월정사, 우측은 전나무숲입니다.
- 상원사는 10km 정도 올라가시면 주차장이 나옵니다. 주차 후 10분 정도 도보로 올라가시면 상원사 또는 탐방로가 보입니다.

사례 ② 문화재는 보지 않고 산행만 하는데 왜 문화재관람료를 왜 징수합니까?

- '60년대 이전부터 문화재관람료를 징수해 오던 사찰측의 요구로 지자체가 이를 수용하여 부분적으로 실시해 오던 중 '87년 공단이 설립되어 국립공원을 공단에서 관리하게 되면서 분리 징수하고자 추진하던 중 조계종측과의 마찰이 발생
- '90년 12월 내무부, 총무처, 문광부, 조계종과 협의, 행정지침으로 합동징수하게 되었으나 '2007. 1. 1' 부터 공원입장료 폐지.
- 공원내 문화재가 산재되어 있어 문화재관람료를 징수하고 있음.
 - 문화재 현황 : 국보 4점(월정사8각9층석탑, 상원사 동종, 목조문수동자좌상, 상원사 중창권선문), 보물 4점(석조보살좌상, 월인석보, 8각9층석탑내 발견 유물, 목조문수동자좌상 복장유물)

사례 ③ 다른 공원은 조계종신도증 소지자는 무료입장 시키는데 왜 여기는 입장료를 징수합니까?

- 자연공원법시행규칙제23호제4항제10호의 규정에 의거 당해 공원 구역 안에 있는 사찰에 상시 출입하는 신도에 대하여 면제하도록 규정되



어 있으므로 오대산국립공원 안에 있는 월정사, 상원사, 지장암 등에서 발행한 신도증 소지자에 한하여 입장료를 면제하고 있습니다.

사례 ④ 월정사에서 명개리로 가고자 하는데 문화재관람료를 내야합니까?

- 지방도로이면서 공원진입도로로 관리되고 있는 공원시설물입니다. 공원자원보호를 위하여 동 도로의 이용은 가급적 통제하고 있으나 본 도로를 이용하는 대부분의 탐방객은 동 지역의 자연경관을 감상하고자 드라이브 코스로 이용하고 있어 주차료를 제외한 문화재관람료를 징수하고 있습니다.
- 본 도로를 이용하시고자 할 경우에는 상원사탐방지원센터에서 통과차량에 대한 명부를 작성하시고 주의사항을 숙지하신 후 진입하여야 하며 오후 17시 이후에는 통과할 수 없습니다. 기타 금지행위를 규제하고 있으며, 비포장으로 노면 굴곡이 심하여 도로 안전시설이 설치되어 있지 않아 매우 위험하므로 일정기간 동안만 개방하고 있습니다. 통제기간은 11월 7일 ~ 익년 6월 30일입니다. 위반시 자연공원법 제86조 제2항의 규정에 의거 50만원의 과태료를 부과하고 있습니다.

사례 ⑤ 주차료가 왜 비쌉니까?

- 주차료 등 시설사용료는 자연공원법제37조의 규정에 의하여 징수하고 있으며 그 지역의 탐방행태 및 주차장의 효율적인 이용 등을 고려, 정액제와 시간가산제를 적용하고 있습니다.
- 시간가산제는 북한산, 월악산 미륵리주차장 등 일부 공원에서 탐방행태를 고려, 시범 운영 중에 있으며 향후 시간가산제 적용가능 여부를 판단하여 징수제도를 개선하기 위하여 노력하겠습니다.



사례 ⑥ 주차장에 주차를 안하는데 주차료를 내야합니까?

- 오대산국립공원 월정사지구에는 6개소의 주차장이 구성되어 있어 각각의 주차장에서 주차료를 징수할 경우 탐방객이 각 주차장을 이용할 때마다 주차료를 내야되고 그로 인한 비용부담이 가중되고 탐방불편을 초래하기 때문에 공원입구에서 주차료를 징수하고 있습니다.
- 성수기에는 일시에 집중되는 탐방차량의 혼잡 및 탐방 불편해소를 위하여 임시주차장을 지정 운영하고 있습니다. 동 시설의 관리를 위한 사용료 역시 자연공원법에 의하여 징수하고 있습니다. 시설사용료 징수제도 개선을 위해 노력하겠습니다.

사례 ⑦ 수용인원에 비해 주차장이 너무 좁다.

- 가을성수기에는 많은 탐방객이 일시에 집중되어 주차공간이 부족한 실정이나 공원자원 훼손이 수반되는 대규모의 시설은 최대한 억제하고 있으며 탐방객의 불편을 최소화하기 위하여 대지, 도로변, 학교운동장 등을 이용하도록 안내하고 있습니다.
- 또한, 주차장이 만차되었을 때에는 탐방지원센터 또는 공원입구에서 목적지를 변경하도록 사전에 정보를 제공하고 통제하고 있으나 탐방객의 비협조로 원활히 통제할 수 없는 실정임을 이해해 주시기 바랍니다.
- 향후 차량통제 등 탐방 불편해소를 위한 다각적인 방안을 모색하도록 노력하겠습니다.

사례 ⑧ 도로포장은 왜 안합니까?

- 우리공단에서는 탐방객의 불편해소를 위해 월정사~상원사 구간에 대해 2002년도에 포장공사를 발주하였으나 불교계와 환경단체의 강력한 반대로 2004년도에 도로포장공사를 유보하였음.
- 그 후, 먼지 및 요철 발생이 심하여 살수차를 구입하여 봄, 여름, 가을철에는 1일 5회이상 살수작업을 실시하고 있으며 도로관리청인 강원도 도로관리사업소의 협조를 받아 수시 유지, 보수, 관리하고 있으나 탐방객의 불편을 완벽하게 해소하기에는 미흡한 실정입니다.



- 향후 비포장도로로 인한 주변 환경에 미치는 영향 등을 분석 평가하여 환경단체, 불교계 등 이해관계자들과의 협의를 통하여 합리적인 관리 방안을 모색하도록 노력하겠습니다.

사례 ⑨ 야영장을 이용하려 하는데, 규제사항이 있습니까.

- 저희 야영장은 예약제가 아닌 선착순으로 운영하고 있습니다. 겨울철 동파방지 등 어려운 점이 있어, 모든 시설을 이용하실 수 있는 시기는 7월~8월말이며, 그 이외의 시기에는 야영장 사용은 가능하나 전기시설이나 급수시설 등은 이용하실 수 없는 점 유의하시기 바랍니다.

사례 ⑩ 산불기간과 개방되는 구간은 어떻게 됩니까?

- 산불기간은 봄철과 가을철로 나뉠 수 있는데, 봄철은 3월1일~5월15일이며, 가을철은 11월15일~12월15일까지입니다. 기간은 사무소의 여건(식물생육상태, 기상여건)에 따라 달라질 수 있습니다.
- 산불기간 중 개방되는 구간은 상원사~적멸보궁~비로봉 구간과 소금강~구룡폭포 구간입니다. 비로봉까지 탐방하실 분은 적멸보궁 통제소에서 신원확인 및 화기도구를 보관하시고 오후 1시 이전에 통과하셔야만 탐방 가능합니다. 하산시에는 다시 상원사로 하산하여야하며, 상왕봉, 호령봉 구간으로 산행할시 자연공원법 제28조에 의거하여 과태료가 부과됩니다.

사례 ⑪ 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)



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 오십시오, 무엇을 도와 드릴까요 하는 인사는 형식적으로 행해져서는 안됨. 응대하는 사람의 성의와 정성이 담겨져야 함
- ▶ 민원인들과 대화할 때는 반드시 웃는 얼굴로...
 - 미소 띤 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) 악례를 하는 경우
 - 어서오십시오
 - 실례합니다
 - 네, 잘 알겠습니다
 - 잠시만 기다려 주십시오
 - 오래 기다렸습니다 등
- 평경례(30도 정도)를 하는 경우
 - 안녕하십니까
 - 어서 오십시오
 - 감사합니다 등
- 정중한 인사(45도 정도)를 하는 경우
 - 안녕하십니까
 - 감사합니다
 - 죄송합니다
 - 안녕히 가십시오 등

용모는 단정하게 해야 한다

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

고객을 대하는 동작

- 먼저 일어선다(어서 오십시오, 무엇을 도와드릴까요 등 인사)
- 상대의 눈을 바라본다
- 미소를 띤다
- 민첩하게 행동한다
- 상황에 알맞은 스킨십을 한다



기본적인 대화 에티켓

- 자연스럽게 표현하고 상대방이 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, 감사합니다
- 고객이 갈 때 : 감사합니다, 안녕히 가십시오, 좋은 하루 되십시오





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 자량이 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 자연 해설프로그램을 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 결들임 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.

신림육장 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 집착하는 하나의 계기가 되기를 바란다”며 “오대산이 가진 천혜의 자원들을 전국에 알리는 자연 해설프로그램으로 만들겠다”고 했다.

<평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>

저는 대학에서 학생들을 가르치는 교수입니다.

지난 12월4일에 전남 완도군에 동문 모임이 있어서 1박을 하고 주변경관을 구경하고자 정도리 구계등에 도착하여 매표를 하려고 매표소 앞에 서있자(그날 무척 바람도 강하게 불고 눈보라가 휘몰아치는 날씨 였음) 그곳에 근무하는 젊은 여성분이 환하게 웃으며 문을 열고 "추운데 안에 들어오셔서 기다리시죠" 라며 친절을 보였습니다.

저희들은 그냥 괜찮다며 거절하고 말았었는데, 정도리 산책로를 일일이 설명해주며 참 성의있는 안내를 해주더군요.

물론 그 때 까지도 의례적으로 하는 친절정도로 생각하고 별생각 없이 구경을 끝낸 후에 주차장에서 차를 타고 완도읍내로 들어와서 점심을 먹다가 자동차의 리모콘 키가 없어진 것을 깨달았습니다.

아마 정도리 주차장에서 차문을 열고 눈이 와서 황급히 차안에 올라타다가 리모콘이 자동차 키와 분리되어 떨어진 모양 입니다.

다시 차를 타고 주차장에 가보니 리모콘을 찾을 수 없었습니다. 혹시나 하는 마음으로 매표소에 가서 여쭙어 보니 남자 직원분과 여직원분이 친절하게 맞이하며 제 이야기를 듣더니 함께 걱정을 해주시며 만약에 찾게 되면 보내 주시겠다고 주소를 적어달라고 말해서 제가 명함을 가지러 주차장에 오니 눈보라가 몰아치는데도 그곳까지 따라나오셔서 명함을 받아 가지더군요.

그 후 저는 기대도 하지 않고 서울로 올라 왔는데 오던 중 그곳에 근무하시는 여직원(김주영님)으로부터 리모콘을 찾았다는 전화연락을 받았습니다.

그래서 명함에 적혀있는 주소로 착불로 보내달라고 부탁하였는데 제가 근무하는 학교까지 우편으로(김주영님 본인 부담) 보내 주셔서(아주 꼼꼼하게 깨지지 않도록 정성껏 포장까지 해서) 잘 받아서 사용하고 있습니다.

일반적으로 친절함이 거의 겉으로만 나타내는 가식에 의한 경우가 많은데 김주영님은 그곳을 찾아가는 모든 관광객들에게 진심어린 봉사를 함으로써 국립공원관리공단의 이미지를 높이고 있었습니다.

다시 한번 김주영님의 친절 봉사에 감사드리며 관리공단 이사장님 그리고 모든 직원분들에게도 감사드립니다.

극동대학 경찰행정학과 고기준 교수 드림



<사례 2>

오랫만에 월출산을 등반하게 되었습니다.

저의 준비부족으로 인하여 겨울산행이지만 잔설만 조금 남아있겠지 하는 마음으로 월출산 천황사 입구 매표소에 도착하였으나 눈앞에 보이는 월출산을 아직까지 눈이 녹지 않아서 아이젠 없이는 등반하기 힘들어 보였습니다.

2005. 12. 11. 오전 11:40분경 천황사 매표소 짧은 직원분께서 아이젠 파는 가게 있느냐구 여쭙봤더니 마트에 가면 살수도 있으나 자신이 쓰던 아이젠이 있는데 그거라도 가지고 가라고 했습니다.

그 말 한마디가 저에게 얼마나 큰 감동을 주었는지 모릅니다.

덕분에 무사히 정상등반하고 하산길에 장비를 돌려드리려고 매표소에 가서 직원분 성함을 여쭙 보았으나 다른 직원분께서도 여기 매표소 직원분들은 다들 친절하게 등산객에게 서비스 한다면서 가르쳐 주시지 않아서 성함은 끝내 알지 못하였습니다.

그분 꼭 찾아서 감사말씀 드리고 싶습니다.

관리공단 직원분들 정말 감사드립니다.

월출산 꼭 다시 가겠습니다.

그리고 이사장님 죄송한데요, 그 직원분 꼭 좀 찾아서 칭찬해주세요

저도 공무원이지만 정말 많은 것을 느꼈습니다.

그럼 수고하십시오

감사합니다.

<사례 3>

지난 주말 월악산 여행, 잘 다녀왔습니다.

주말의 비소식에 등산 계획을 포기하고 월악산 해설을 듣는 짧은 여행을 하게 되었습니다. 하나를 포기한 섭섭함이 있었으나 월악산의 생태 해설을 들으며 비소식이 도리어 저희들에게 월악산을 잘 알게 되는 계기가 된 것을 알게 되었습니다. 월악산의 특징과 월악산을 구성한 자연의 세세한 모습들, 땅과 나무와 풀 그리고 심지어 이끼와 낙엽까지 밭을 옮기기가 아쉽고 조심스럽도록 열성을 다해 해설을 해 주셨던 필수 선생님과 저희들의 성가신 일정과 문외에 일일이 응해 주셨던 송대원 선생님께 감사드립니다.

이제는 산행이 관광이 아니고 자연을 더욱 깊이 만나고 체험하는 자리로 바뀌고 있음을 알게 되었습니다. 저희 뿐만 아니라 어린 친구들이 이런 생태 체험을 하



게 되면 자연과 생명에 대해 더욱 진지한 마음의 태도를 키울 수 있으리라 생각합니다. 프로그램을 계발하시고 시행해 주시는 월악산 관리사무소의 관계자 여러분들께 깊이 감사드리며 하시는 일에 큰 기쁨과 성과 있으시기 바랍니다.

<사례 4>

꼭 꼭 감사하는 마음을 가져봅시다

감사. 감사. 거듭 감사드립니다.

국립공원 공단에서 근무하시는 분들 누워 떡먹기인줄 알았는데....

모처럼 휴일을 맞아 백양사에 다녀왔습니다.

산을 사랑하는 사람이 헉 헉 헉 이렇게 많다니요~~~

백양사 단풍축제로 인하여 차도 사람도 엄청 많았습니다.

입구부터 정리 정돈하며 뛰어다니는 모습을 보니 산을 찾은 제가 미안해지며 숙연해지기까지 합니다.

정말 하시는 일들이 너무 많다는 느낌이 드는군요.

<사례 5 >

인간미가 넘칩니다

안녕하세요.

내변산 매표소에 근무하는 [김송]이라는 직원분을 칭찬하고 싶어서 글을 올립니다.

얼마전 남여치에서 직소폭포를 가기위해 남편과 저는 산행길에 올랐는데 조금 가다 천둥번개와 비를 만나 도중에 되돌아 올까 생각하다가 산을 좋아하는 사람은 아시겠지만 목적지를 안가보고 되돌아 오기는 싫고 또 비가 조금 그치는 것 같아 계속해서 산행을 했는데 우리가 알고 있는 것보다 직소폭포가 훨씬 멀리 있었습니다. 그러다 보니 비가 억수같이 쏟아지고 날도 어두워지고 해서 차를 두고온 남여치 매표소로 되돌아 가기는 무리인 것 같아 일단 내려가 보기로 하고 가까운 내변산 매표소로 내려왔습니다.

그런데 거기 가서 물어보니 4km 이상은 가야 되는데 택시를 불러도 한참 시간이 걸려야 하고 걸어도 마찬가지로 우리는 어떻게 해야할까 한참 걱정을 하고 있는데 거기에 근무하시는 김송이라는 분이 비를 맞아 옷에서는 물이 줄줄 흐르고 신발은 흙투성인데도 개의치 않고 퇴근시간이 지났는데도 남여치 매표소까지 태워다 주셔서 고생만하고 돌아갈뻔한 저희한테 좋은 추억거리와 부안에 대한 좋은 생각만 가지고 돌아올 수 있었습니다.

전라북도에 이런 분들이 많이 계셔서 살기좋은 고장이 되지 않았나 생각해 봅니다. 다시 한번 감사드립니다



<사례 6>

이미자

여름방학 끝자락 더위도 한숨 돌리는 8월 28일, 고등학교 2학년 아들과 지리지형 숙제를 겸한 짧은 여행을 떠났습니다. 승용차를 이용하지 못하고 대중교통으로 이동한다는 것이 얼마나 용감한 것인가를 도착하고 나서야 알 수 있었습니다. 경기도 과천에서 출발하여 남부터미널 태안직행버스 그리고 몽산포해수욕장 사무소에서 다시 기지포 해안사구까지를 전날부터 계속 수차례에 걸쳐 안내전화와 일정 조정을 짜증내지 않고 통화하며 편안한 여행을 도와주신 이효진 직원, 곽홍룡 직원을 늦었지만 칭찬합니다.

칭찬사유: 참석자 두명으로는 해설이 어려웠음에도 거절하지 않고 친절하게 최선을 다하는 성실한 서비스 정신에 다시 감사합니다. 모자간의 여행은 두고두고 잊지 못할 아름다운 바다로 마음속에 남을 것입니다.



V. 탐방프로그램 운영 현황

1. 오대산국립공원 기획프로그램

『가. 찾아가는 국립공원 교실』

장 소 : 신청기관 및 학교

시 간 : 연중, 2시간(사전문의 필요)

주요내용 : 오대산국립공원 소개(슬라이드 상영)와 자연체험놀이(수달 발자국 찍기)

『나. 우리가족 자연 속 한마음』

장 소 : 동피골야영장

시 간 : 7월~8월, 1박 2일

주요내용 : 수서생태계 관찰, 오대산에 서식하는 물고기 관찰 및 관찰 일지 작성, 자연놀이(천연염색), 환경만화 상영

『다. 전나무숲의 여덟가지 보물찾기』

장 소 : 전나무숲 자연관찰로

시 간 : 3월~11월, 1·3주 화요일, 13:30~15:00(특정대상-월정분교)

주요내용 : 정기적인(계절별) 전나무숲 자연관찰

『라. 오대산 신앙의 발자취』

장 소 : 월정사~상원사~적멸보궁

시 간 : 4월~11월, 평일, 6시간(사전문의 필요)

주요내용 : 오대산 지명의 유래와 오대산 신앙에 얽힌 이야기, 사찰이야기, 나옹스님에 얽힌 다양한 설화



2. 오대산국립공원 자연, 역사해설 프로그램

『가. 늘 푸른 큰 키 나무 산림욕장 ‘전나무숲’ 자연해설』

장 소 : 월정사 전나무숲 자연관찰로

시 간 : 연중, 1시간

주요내용 : 전나무숲에서 만나는 다양한 동·식물 체험, 나이테로 알아보는 나무의 일생, 숲 속의 다양한 모양 찾기

『나. 오대산의 명수 ‘방아다리’ 자연해설』

장 소 : 방아다리 자연관찰로

시 간 : 3월~11월, 1시간

주요내용 : 방아다리의 유래, 방아다리약수의 특성, 방아다리 전나무숲에서 만나는 동·식물 체험

『다. 작은 금강산 ‘소금강’ 경관해설』

장 소 : 소금강 자연관찰로

시 간 : 3월~11월, 1시간

주요내용 : 소금강의 유래, 절벽 위에 자라는 소나무, 율곡 이이 선생의 발자취

『라. 천년고찰의 신비 ‘월정사’ 역사해설』

장 소 : 월정사 경내

시 간 : 연중, 1시간

주요내용 : 월정사의 역사, 탑이 갖는 의미, 나옹스님에 얽힌 전설

『마. 문수보살의 중심지 ‘상원사’ 역사해설』

장 소 : 상원사 경내

시 간 : 연중, 1시간

주요내용 : 상원사의 역사, 상원사 동종, 세조에 얽힌 전설



VI. 별 표

별표-1

【 공원시설사용료 】

① 야영장

구 분		기 준	사용료(원)
야영장	소형텐트	3人以下	3,000
	중형텐트	4人以上 10人以下	4,500
	대형텐트	10人以上	6,000

② 주차장

구 분		사용료(원)	
		당 일	체 류
주차장	경승용차	2,000	4,000
	승용차	5,000	10,000
	버 스	7,500	15,000

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

【월정사 Templestay】

① 가족과 함께하는 산사체험

참가대상 : 가족

수련기간 : 토요일 ~ 일요일, 1박2일

참가비 : 15만원 (4인기준)

② 산사의 하루-개인

참가대상 : 성인(새벽예불과 저녁예불 참가)

수련기간 : 1박2일

참가비 : 주말 1인당 5만원, 주중 1인당 4만원

③ 일반인 여름 수련회

참가대상 : 성인

수련기간 : 4박5일 (8월)

참가비 : 12만원(매년 기수에 따라 조정)

④ 월정사 성보박물관 여름 어린이 박물관 교실

참가대상 : 초등학교 3~6학년생 60명

수련기간 : 2박3일 (7월)

참가비 : 7만원

⑤ 어린이 여름 불교학교

참가대상 : 초등학교 1~6학년생 150명

수련기간 : 1박2일 (7월)

참가비 : 6만원(매년 기수에 따라 조정)

【안내 및 문의】 월정사 종무소 ☎ (033)332-6664~5

월정매표소 ☎ (033)334-6919



별표-4 【 교통편 】

① 진부~오대산 구간 시내버스

행선지	진부발	중점발	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	
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 시외버스(진부행)

구 분	접근체계	배차간격	소요시간	요 금	비 고
서 울	서울 → 진부(강릉행)	40분 첫차 06:32 막차 20:05	2시간50분	11,800원	원주 → 진부 40분 / 1시간 ▶ 첫차 07:00 ▶ 막차 19:40 (요금 4,900원)
부 산	부산 → 원주 → 진부 (총 5시간20분 소요)	부산 → 원주		19,400원	
		1시간 첫차 07:20 막차 18:30	4시간20분		
대 구	대구(북부)→원주→진부 (총 3시간30분 소요)	대구 → 원주		12,600원	
		1시간 첫차 07:00 막차 19:00	2시간30분		
광 주	광주 → 원주 → 진부 (총 5시간 소요)	광주 → 원주		17,100원	
		1시간40분 첫차 07:10 막차 18:40	4시간		
대 전	대전(동부)→원주→진부 (총 3시간30분 소요)	대전 → 원주		10,000원	
		30분 첫차 08:01 막차 18:00	2시간30분		



③ 시외버스(진부발)

출발지	접근체계	배차간격	요금	비고
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	11,800원	
	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	4,900원	
	진부→횡성→양평→상봉 (총 3시간 소요)	07 : 05 (둔내경유) 14 : 45 16 : 55 (둔내경유)	14,100원	횡성-4,900원 양평-9,700원
	진부→횡성→홍천→춘천 (총 2시간50분 소요)	10 : 15 19 : 15	11,500원	홍천-8,000원
	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)	9,900원	평창-4,100원 영월-7,900원
	진부 → 강릉 (총 50분 소요)	30분 첫차 07:40 막차 21:30	3,400원	



《 전화번호 안내 》

진부 시내버스 [(주)평창운수] ☎ (033) 335-6963
 진부시외버스터미널 ☎ (033) 335-6307
 진부택시부 ☎ (033) 336-8300

④ 기 차

구분	노선	배차간격	소요시간	요금
서울	청량리→강릉	1시간	6시간40분	21,900원
		첫차 08:00 막차 23:30		
	청량리→원주	2시간	6시간30분	6,600원
		첫차 06:25 막차 23:30		
부산	부전→강릉	09:10	8시간	28,700원
	부전→원주	22:15	6시간30분	23,600원
대구	대구→강릉	23:42	7시간	23,100원
대전	대전→강릉	07:35	7시간	22,200원

⑤ 자가운전

구분	접근체계 (고속도로 경유)	소요시간
서울	경부(신갈분기점)→영동(진부IC)	2시간30분
부산	경부(금호분기점)→중앙(만종분기점)→영동(진부IC)	5시간
대구	중앙(만종분기점)→영동(진부IC)	3시간30분
광주	호남(회덕분기점)→경부(남이분기점)→중부(호법분기점)→영동(진부IC)	5시간
대전	중부(호법IC)→영동(진부IC)	3시간

▶ 진부IC-오대산국립공원(월정사지구)

○ 진부IC → 1.5km지점에서 좌회전 → 2km지점에서 좌회전 - 월정사 (7km) - 상원사 (8.8km)



별표-5 【음식점】

< 월 정 지 구 >				
NO.	식당명	수용인원(명)	주메뉴	연락처
1	경남식당	180	산채정식 산채백반 산채비빔밥 황태구이 감자부침 도토리묵 백숙 닭찜	033-332-6587
2	동대산식당	90		033-332-6910
3	유정식당	50		033-332-6818
4	민속식당	70		033-333-4497
5	보배식당	40		033-332-6656
6	비로봉식당	90		033-332-6597
7	산들산채식당	70		033-333-7198
8	산수명산	90		033-333-3103
9	산채식당	70		033-336-4604
10	산촌식당	120		033-333-7975
11	서울식당	200		033-332-6600
12	오대산식당	200		033-332-6888
13	우리식당	60		033-334-6655
14	통일식당	200		033-333-8855

별표-6 【숙박】

< 월 정 지 구 >				
No.	업종	업종명	객실수	연락처
1	호텔	오대산호텔	306	033-330-5000
2	민박	두로봉민박	4	033-332-6900
3		만과봉민박	8	033-332-5650
4		만우민박	7	033-332-6818
5		샘물민박	2	033-332-6614
6		산장민박	6	033-332-6589
7		산촌민박	3	033-332-6593
8		서울민박	3	033-332-6616
9		제천민박	3	033-332-6642
10		오주민박	4	033-332-6617
11		오대산가는길	2	033-333-9982
12		안전민박	6	033-332-6435
13		진고개민박	6	033-332-6654
14		평창민박	4	033-332-6599
15		공원민박	6	033-332-6601
16	펜션	하늘동화	7	011-9879-0374
17		산들펜션	5	033-333-7785
18		오대산펜션	6	033-334-5332
19		알리아펜션	3	033-332-5285
20	여관	제일산장	41	033-332-6575
21		서울장	20	033-334-5663



별표-7 【 주변 관광지 입장료 】

(단위 : 원)

관광지명		입 장 료			
		성인	청소년	어린이	단체
한국자생 식물원 ☎ 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		5,000	3,500	3,500	3,500 3,500 2,500
양떼목장 ☎ 335-1966		3,000	2,500	2,500	500원 할인
허브나라 ☎ 335-2902		5,000	5,000	3,500	3,500