

= 2023 전북 아시아·태평양 마스터스대회 =  
자원봉사자 직무교육 자료



- 대회 운영
  - 1. 종합상황실
    - 1-1. 종합상황실 운영 ..... 1
    - 1-2. 프레스센터 운영 ..... 4
  - 2. 메인등록센터
    - 2-1. 메인등록센터 운영 ..... 5
    - 2-2. 해외참가자 키트(5종) 배부 ..... 6
    - 2-3. 메인등록센터 수송통제소 ..... 9
  - 3. 해외참가자 출입국 지원
    - 3-1. 해외참가자 출입국 영접 ..... 12
    - 3-2. 공항 수송통제소 ..... 18
  - 4. 개.폐회식 지원 ..... 20
  - 5. 문화행사 지원 ..... 21
  - 6. 전북순환관광버스 운영 ..... 22
  - 7. 읍저버(대회참관) 프로그램 운영 ..... 23
  - 8. 현장취재 ..... 24
  - 9. 굿즈마켓 ..... 25
  - 10. 전북관광홍보관 통역서비스 지원 ..... 27
- 경기장 운영
  - 11. 경기장별 종합안내소 운영 ..... 29
  - 12. 경기 운영 ..... 32
  - 13. 시군 수송통제소 ..... 33
  - 14. 경기장 교통질서 유지 ..... 36

# 대회 운영

## 1-1. 종합상황실 운영

### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 10.(수) ~ 5. 20.(토) [11일간]
- 운영인력 및 근무시간

일자별 운영인력	근무장소	근무시간	비고
① 5.10. ~ 5.11. 1일 6명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 1명씩)	전북도청 대회의실	2교대 ①08:00 ~ 16:00 ②16:00 ~ 24:00	
② 5.12. ~ 5.13. 1일 6명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 1명씩)	전주 월드컵경기장		
③ 5.14. ~ 5.20. 1일 3명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 1명씩)	전북도청 대회의실	08:00 ~ 18:00	

※ 운영인력 및 근무시간은 상황에 따라 변경 가능

### □ 직무내용

- (통역) 해외 참가자 방문 또는 전화문의 시 통역 응대
  - 교통/수송, 숙박, 음식점, 관광, 문화행사·체험프로그램 등 관련 문의 시, 종합안내책자 내용 참고하여 안내

### □ 근무수칙

- 근무시간 준수, 근무지 이석 방지 및 휴식 시 품위 유지
- 외국인 전화 민원 및 내방객 통역 응대 시 친절하게 대응
- 업무중에는 반드시 지급된 유니폼 착용, 등록카드 패용 등 단정함 유지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급사항 발생 시, 종합상황실 근무직원에게 즉시 보고

### □ 수송분야 예상 질의·답변

- 미국에서 왔는데 공항에서 수송버스를 타면 얼마를 내야 하나요?

- ❑ 조직위원회에서 운영하는 수송버스는 선수와 동반인 모두 무료로 이용하실 수 있습니다.
- 인천(김포)공항에 도착했는데 수송버스를 어디에서 타야 하나요?
  - ❑ 인천(김포)공항에 해외선수 안내소와 수송센터가 있습니다. 안내소를 찾아 문의하시면 안내 받으실 수 있습니다.
  - ❑ 인천공항 1터미널 : 18~19 데스크 / 인천공항 2터미널 : 17~18 데스크
  - ❑ 김포공항 : 공항내 안내소 및 통제소 설치 운영중
- 전주 숙소에서 경기참가를 위해 버스를 타야 하는데 어디에서 타야 하는 지 알려주세요
  - ❑ 숙소 인근 지정된 시내버스 승강장에서 셔틀버스를 타셔야 합니다. 지정된 승강장은 대회 안내책자 또는 홈페이지를 참고하시면 됩니다.
    - ※ 해외선수가 안내책자가 없거나 홈페이지 확인이 어려운 경우 숙소 위치를 파악하여 가까운 지정승강장 안내해 주시기 바랍니다.
- 경기참가를 위해 버스를 기다리는데 버스가 오지 않습니다.
  - ❑ 지금 기다리고 계신 버스정류장 번호 좀 확인하고 알려주세요.
  - ❑ (지정 승강장) 지금 계신 곳은 지정 승강장이 맞습니다. 다음 버스가 곧 도착할 예정이니 조금만 기다리시면 됩니다.
  - ❑ (비지정 승강장) 지금 계신 곳은 지정 승강장이 아닙니다. 지정된 승강장으로 이동하셔서 셔틀버스를 기다리셔야 합니다. (가까운 지정승강장 안내)
- 공항에서 수송버스를 타고 메인등록센터로 가고 있는데 버스가 고장 나서 멈췄습니다.(차량고장 또는 교통 정체 발생)
  - ❑ 다치신 곳은 없나요? 안심하시고 운전기사의 지시에 따라 안전하게 잠시 기다려 주시기 바랍니다. 현장상황을 확인하고 바로 조치하도록 하겠습니다.
- 경기에 일찍 탈락해서 집(해외)으로 돌아가고 싶습니다. 공항까지 가는 버스를 운행해 주세요
  - ❑ 출국을 위해 공항까지 운행하는 차량은 5.18. ~ 5.22.까지 운행 합니다. 운행 시간과 방법은 대회 안내책자 또는 홈페이지에 자세하게 설명되어 있으니 확인하시고 이용하시기 바랍니다.

## □ 법적으로 문제가 되는 유형의 대응절차

### ① 단계 : 자제요청 및 즉시경고

폭언(고성, 욕설, 협박 등)을 중단할 것을 요청하고, 이런 행동은 문제 해결에 도움이 되지 않음을 알리고 대화를 유도하도록 한다.

#### 응대예시문

고객님. 화가 나셨겠지만 차분히 말씀해 주시겠습니까? 고객님의 말씀을 잘 듣고 도움드릴 수 있는 방법을 찾아보겠습니다.

### ② 단계 : 녹음 사전고지 및 범규위반 공지

폭언을 지속하면 녹음을 하도록 하고, 범규위반을 공지한다.

#### 응대예시문

지금 고객님의 대화 내용은 녹음되고 있음을 알려드립니다. 고객님의 이런 말씀과 행동은 상대방에게 모욕감과 공포감을 일으키는 위법행위로서 관련법령(형법 제311조 모욕죄, 제283조 협박)에 저촉될 수 있습니다. 자제를 부탁드립니다.

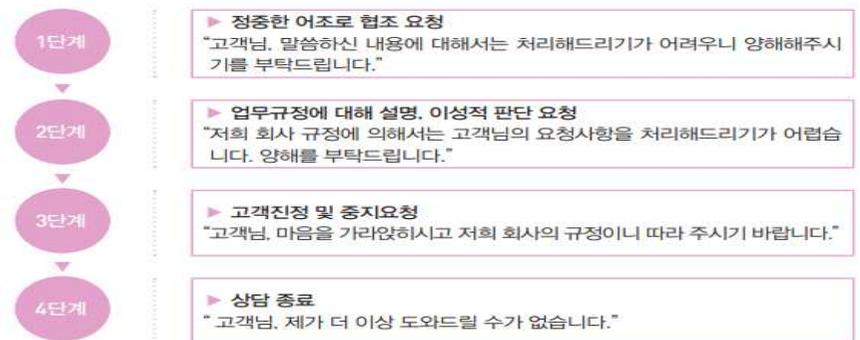
### ③ 단계 : 통화종료

폭언 중지를 3회 이상한 경우에도 폭언을 지속할 경우, 응대가 불가능함을 설명하고, 통화를 종료하도록 한다.

#### 응대예시문

고객님. 제가 더 이상 도와드릴 수가 없습니다. 통화를 종료하도록 하겠습니다.

## □ 법적으로 문제가 되지 않는 유형의 대응절차



관련문의 | 기획총무부 김미숙 팀장 (☎280-6912)

## 1-2. 프레스센터 운영

### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 12. ~ 5. 20.(9일간)
- 근무장소 : 프레스센터 4개실(전주시 완산구 홍산북로 225, 4층)
- 운영인력 : 72명 ※ 08:00 ~ 18:00

근무장소	인원	주요업무	근무기간	근무시간
계	72			
도내기자실	9	행정보조 및 시설관리	'23.5.12. ~ 5.20	09:00~18:00
도외기자실	9	행정보조 및 시설관리	'23.5.12. ~ 5.20	09:00~18:00
전국가자실	9	행정보조 및 시설관리	'23.5.12. ~ 5.20	09:00~18:00
국외기자실	9	행정보조 및 시설관리	'23.5.12. ~ 5.20	09:00~18:00
	36	영/중/일 언어서비스	'23.5.12. ~ 5.20	09:00~18:00

### □ 주요업무

- 국내외 기자실의 등록 미디어들에게 최대한의 편의와 서비스를 제공하여 최적의 보도 활동이 가능하도록 지원
- 신속 정확한 기사 송고를 위한 편리한 현장 취재 지원

### □ 직무내용

#### ○ 일반자원봉사자

- 취재차량 지원 관련 배차신청서 작성
- 기능실 운영 및 관리(브리핑룸, 기자실)
- 도내 지역별 숙소 안내
- 등록 미디어 개인별 식권 제공
- 각 시군 현장취재 보도자료 전달 등

#### ○ 통역자원봉사자 : 영/중/일 언어서비스 지원

### □ 근무수칙

- 근무시간 준수, 근무지 이석 방지 및 휴식 시 품위 유지
- 해외 기자 통역 응대 및 국내 기자 응대 시 친절하게 대응
- 정확한 정보전달을 위해 마스터스대회 관련 내용 숙지
- 업무중에는 반드시 지급된 유니폼 착용, 등록카드 패용 등 단정함 유지
- 공무원과 자원봉사자 상호 협력체제 구축

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급사항 발생 시, 프레스센터 담당 직원에게 즉시 보고

관련문의 | 홍보부 이진희 팀장 (☎280-6973)

## 2-1. 메인 등록센터 운영

### □ 개요

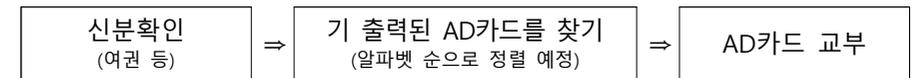
- 근무기간 : 2023. 5. 10.(수) ~ 5. 20.(토) [11일간]
- 근무장소 및 인력

구분	근무장소	운영인력	근무시간
메인 등록센터	전주 월드컵경기장	(비상 / 5.10. ~ 5.12.) 1일 18명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 2명씩)	3교대 ①08:00 ~ 16:00 ②16:00 ~ 24:00 ③00:00 ~ 08:00
		(일반 / 5.13. ~ 5.20.) 1일 12명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 2명씩)	2교대 ①08:00 ~ 16:00 ②16:00 ~ 24:00
		5.13. 1일 3명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 1명씩)	08:00 ~ 18:00
		5.14. ~ 5.20. 1일 3명 (영어, 중국어, 일본어 통역자 각 1명씩)	08:00 ~ 18:00

※ 운영인력 및 근무시간은 상황에 따라 변경 가능

### □ 직무내용

- (메인 등록센터) ①통역 응대(필요시, 안내책자 활용한 대응), ②외국인 대상 본인 확인 및 기 출력된 AD카드 교부, ③질서유지



\* 상황관리를 할 관리자(조직위) 배치 예정

### □ 근무수칙

- 근무시간 준수, 근무지 이석 방지 및 휴식 시 품위 유지
- 해외 선수단 및 IMGAIM원 등 통역 응대 시 친절하게 대응
- 업무중에는 반드시 지급된 유니폼 착용, 등록카드 패용 등 단정함 유지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급사항 발생 시, 종합상황실 근무직원에게 즉시 보고

관련문의 | 기획총무부 김미숙 팀장 (☎280-6912)

## 2-2. 해외참가자 키트(5종) 배부

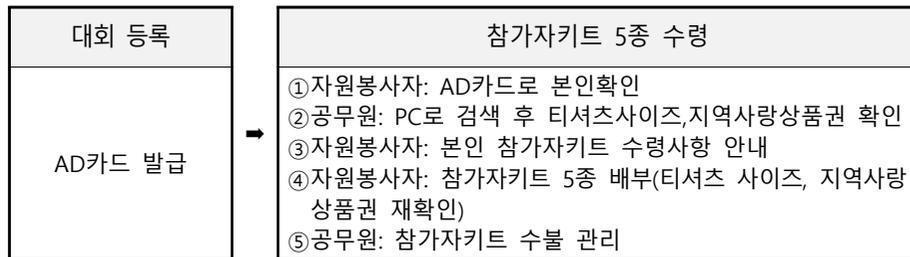
### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 10. ~ 5. 20.(11일간)
  - 5. 10.(수) ~ 5. 12.(금) 00:00 ~ 24:00
  - 5. 13.(목) ~ 5. 20.(토) 09:00 ~ 18:00
- 근무장소 : 메인등록센터(전주월드컵경기장)
- 운영인력 : 공무원 및 자원봉사자
  - 5.10.(수)~5.12.(금) : 1일 36명 (공무원 4명, 통역자원봉사 12명)\*3교대
    - ※ 근무시간 : 08:00 ~ 16:00 / 16:00 ~ 24:00 / 24:00 ~ 08:00
  - 5.13.(토)~5.20.(토) : 1일 12명 (공무원 2명, 통역자원봉사 6명)\*2교대
- 주요업무 : 해외 참가 선수 및 동반인 참가자 키트 5종\* 배부
 

\*참가자키트 5종 : 티셔츠, 슬링백, 스포츠물병, 전북투어패스카드(1일권), 지역사랑상품권(첫번째 경기지역)

### □ 업무흐름도

#### ○ 등록 후 참가자키트 수령



### □ 주요업무

- 공무원 : 해외선수 본인 확인, 티셔츠 사이즈, 지역사랑상품권 확인, 참가자 키트 물품 수불관리
- 자원봉사자(통역) : 해외참가자 참가자키트 5종 배부 및 안내, 참가자키트 물품 보조

### □ 직무내용

- 해외참가자 키트 5종 배부 기준 : 본인 신청 기준
- 티셔츠 사이즈, 지역사랑상품권 사용지역은 반드시 안내

### □ 직무수칙

- 근무시간 중 사적 용무로 자리 이석 금지 및 근무시간 준수
- 해외선수 문의사항 및 참가자키트 관련 통역 안내 시 친절하게 응대
- 참가자키트 5종 품목 및 기준 내용 숙지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 참가자키트 민원 발생 시 경미한 상황 발생은 우선 현장 조치하고, 긴급상황은 조직위 사무실 연락

### □ 예상 질의·답변

- 해외참가자키트 지급대상은 누구인가요?
  - ▣ 대회 참가등록 시 참가비를 납부한 선수 및 동반인
- 참가자키트 5종 구성품목은 무엇이고 어떻게 사용하는가?
  - ▣ ①(티 셔 츠) 프로스펙스 제품, 라운드티셔츠, 화이트
    - 재 질 : 페PET병 활용 친환경 소재로 리사이클링 원단(글로벌인증 GRS인증)
    - 디자인 : 전라북도 심볼 및 유네스코 세계유산 등재 익산 미륵사지, 고창 고인돌, 정읍 무성서원
  - ②(슬 링 백) 프로스펙스 제품, 어깨 끈이 한 개 달린 가방으로 운동시 물품보관 용이
  - ③(스포츠물병) 용량 450ml, 트라이탄 소재, -20~106℃), BPA Free
  - ④(전북투어패스카드) 1일권 관광형, 사용 방법 가이드북 참고
  - ⑤(지역사랑상품권) 첫 번째 경기 개최 지역 기준
- 티셔츠 사이즈나 지역사랑상품권 변경이 가능한가?
  - ▣ 참가등록 시 본인이 신청한 사이즈로 배부되므로 변경 불가

관련문의 | 운영지원부 오정선 팀장 (☎280-6922)

**[참고자료]**

**참가자키트 5종 안내**

- **참가자 키트 5종**은 대회에 참가하는 **선수 및 동반인**이 대회를 기념하고, 참가 자부심을 가질 수 있도록 제공하는 **대회 기념품**입니다.
  - ※ 참가자키트 5종 : **국내참가자는 우체국 택배로 배부, 해외참가자 현장에서 배부(월드컵경기장)**

○ **참가자 키트 5종 구성 품목 안내**

① 티 셔 츠	②슬링백	③물 병	④ 전북투어 패스카드	⑤지역사랑 상품권
				
친환경 소재 리사이클링 원단		용량 450ml 소재 : 트라이탄 BPA Free	전북투어 패스카드 (1일권 관광형)	선수 5만원권 동반인 1만원권

- ❖ **[전북투어패스카드 1일권]** 사용처에서 바코드 인증 후 전라북도 관광지 무료 이용 및 식당, 숙박체험 등의 특별한 혜택을 받을 수 있는 관광 패스권
  - 사용처 : 1일권 관광형 사용 리플릿 참고
  - ※ 첫 사용시간부터 24시간동안 무제한 이용 가능(유효기간 2023.5.31.)
- ❖ **[지역사랑상품권]** 지자체가 발행하고 해당 지자체 가맹점에서만 사용 가능한 상품권
  - 구 분 : 선수 50,000원, 동반인(선수 및 코치 등) 10,000원
  - 기 준 : 전라북도 시군 첫 번째 경기개최 지역 기준
  - 사용처 : 경기개최 지역 지역사랑상품권 가맹점에서만 사용 가능
  - ※ 일부 시군은 전북은행선불카드(유효기간 2023.5.31.) 또는 온누리상품권으로 배부

▶ **전북투어패스카드 및 지역사랑상품권**은 유효기간 (2023.5.31.)까지만 사용 가능하고, 전라북도 시군에서만 사용 가능하니 꼭 가져오셔서 경기개최 지역에서 사용하시기 바랍니다.

- **문의 전화** : 2023 전북아태마스터스 대회 조직위 사무실 ☎ 063-280-6922
  - ※ 우체국 택배 수령 후 참가자키트 5종 품목을 반드시 확인하시기 바랍니다.  
(파손 및 분실 이외에 교환은 불가)

**2-3. 메인등록센터 수송통제소**

□ **개 요**

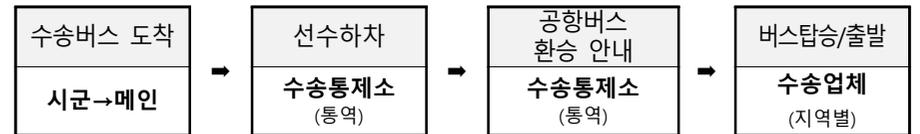
- 근무기간 : 2023. 5. 10.(수) ~ 5. 22.(월) [13일간]
  - (입국) 5. 10.(수) ~ 5. 12.(금) 00:00 ~ 24:00
  - (출국) 5. 18.(목) ~ 5. 22.(월) 08:00 ~ 18:00
    - ※ 시군간 이동 : 5. 12.(금) ~ 5. 20.(토) / 08:00 ~ 18:00
- 근무장소 : 메인등록센터 수송통제소 (전주월드컵경기장 P6)
- 운영인력
  - 5.10.(수)~5.12.(금) : 1일 3명(1인1조3교대) (공무원 3명, 통역자원봉사 3명)
    - ※ 근무시간 : 08:00 ~ 16:00 / 16:00 ~ 24:00 / 24:00 ~ 08:00
  - 5.13.(토)~5.22.(월) : 1일 1명 (공무원 1명, 통역자원봉사 1명)
    - ※ 근무시간 : 5.13.(토) 08:00~23:00 / 5.14.(일)~5.22.(월) 08:00~18:00

□ **업무흐름도**

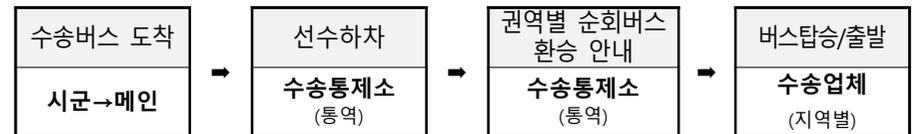
○ **입국 수송버스**



○ **출국 수송버스**



○ **시군간 이동 셔틀버스**



## □ 주요임무

- 공항발 입국 해외선수 하차 안내 및 시군행 수송버스 탑승 안내
- 시군발 출국 해외선수 하차 안내 및 공항행 수송버스 탑승 안내
- 시군간 이동을 위해 구간별 운행하는 셔틀버스 환승 안내

## □ 직무내용

- 메인등록센터에서 대회등록을 마친 해외선수를 숙소가 예약된 시군으로 가는 버스를 정확히 탈 수 있도록 안내
- 출국을 위해 시군에서 메인등록센터에 도착한 해외선수 하차를 돕고 공항별 운행하는 버스에 탑승할 수 있도록 안내
- 경기참가를 위해 시군 권역별 셔틀버스의 운행 정보 및 환승 안내
- 기타 수송 관련 문의사항 통역 응대 등

## □ 직무수칙

- 근무시간 중 사적 용무로 자리이석 금지 및 근무시간 준수
- 해외선수 문의사항 및 수송관련 통역 안내시 친절하게 응대
- 정확한 정보전달을 위해 마스터스대회 및 수송 관련 내용 숙지

## □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 메인등록센터 해외참가자 수송 관련 긴급상황 발생시 통제소 공무원에 즉시 상황 보고
- 경미한 상황 발생시 우선 현장 조치하고 수송상황실에 조치결과 보고
- 현장조치 불가능한 긴급상황 발생시 수송상황실에 즉시 보고

## □ 예상 질의·답변

- 메인등록센터에서 정읍으로 가는 버스는 하루에 몇 번 운행되나요?  
■ 메인등록센터에서 시군으로 가는 차량은 하루 3회 정도 운행예정이지만 해당 시군으로 가는 선수가 없을 경우 운행을 안할 수도 있습니다.
- 출국할 때 공항으로 가는 버스는 하루에 몇 번 운행되나요?  
■ 대회 안내책자 또는 홈페이지에 게시된 시간표를 참고 하시면 됩니다.
- 출국할 때 시군에서 바로 공항으로 가는 셔틀버스가 있나요?  
■ 출국할 때 시군에서 메인등록센터로 운행하는 버스를 타고 오셔서 메인등록센터

에서 공항으로 가는 버스로 환승해야 합니다.

- 군산에서 탁구 경기를 하고 남원에서 인라인 경기에 참가하려면 어떻게 이동해야 하나요?  
■ 군산시의 메인경기장인 월명경기장에서 시군간 운행하는 권역별 버스를 탑승하고 메인등록센터까지 오신 후 남원시 권역 운행버스로 환승해야 합니다.
- 출국할 때에도 공항까지 운행하는 버스를 24시간 운행하나요?  
■ 출국할 때에는 24시간 운행하지 않고 09시~14시까지 운행(예정)합니다.
- 익산(시군)에 숙소를 예약했는데 셔틀버스가 숙소까지 가나요?  
■ 셔틀버스는 사전에 지정된 시내버스 승강장에서 정차 합니다.  
■ 숙소와 가까운 지정승강장 위치를 사전에 확인하시고 버스에서 내려서 숙소까지 이동해야 합니다.
- 숙소 인근 지정 승강장 정보는 어떻게 알 수 있나요?  
■ 대회 안내책자 또는 홈페이지에 지정승강장 정보가 있습니다.  
■ 승강장 마다 고유번호가 지정되어 있어 고유번호로 조회가 가능합니다.
- 구글지도에서는 고유번호로 승강장 조회가 안되는데요?  
■ 구글지도에서는 고유번호로 승강장 조회가 안됩니다.  
■ 카카오맵이나 네이버지도 어플을 다운 받은 후 승강장 번호로 조회 하면 됩니다.
- 카카오맵이나 네이버 지도 어플에서 외국어 지원이 가능한가요?  
■ 카카오맵 어플은 한국어, 영어 지원이 가능합니다.  
■ 네이버지도 어플에서는 한국어, 영어, 중국어, 일본어 지원이 가능합니다.
- 개회식에 참석하고 싶은데 차량은 어떻게 이용할 수 있나요?  
■ 대회 안내책자나 홈페이지 정보를 확인하여 이용하시면 됩니다.  
■ 또한 시군에 있는 수송통제소에 문의하시면 자세한 안내 받을 수 있습니다.

관련문의	운영지원부 장관영 팀장 ☎280-6921
------	------------------------

### 3-1. 해외참가자 출입국 영접

#### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 10(수) ~ 5. 16(화)
- 영접대상 : 해외참가자
- 근무장소 : 인천공항 1터미널, 2터미널, 김포공항
- 운영인력 : 185명(공무원 및 자원봉사자)
- 근무시간 : 1일 2교대(07:00~14:00, 14:00~21:00)

#### □ 업무흐름도

##### - IMGA 임원 영접

공항 도착 인천, 김포	영접 브릿지 피켓 영접 (영접요원, 공무원)	입국 심사 전용심사대 (영접요원, 공무원)	수화물, 세관 수화물 운반서비스 (영접요원, 공무원)
귀빈실안내 귀빈실 이용 (영접요원, 공무원)	귀빈주차장 이동 영접요원 안내 공무원	탑승 의전차량 이동	이동 인천 → 전주

##### - 해외참가자

공항 도착 인천, 김포	검역 신고서 제출	입국 심사 전용심사대	수화물 통관 수화물 수취
세관 경비용품 (총기류 등) 신고	안내 데스크 국제부 자원봉사자	수송 수송차량 안내 자원봉사자(수송)	이동 인천 → 등록센터 (수송팀)

#### □ 주요임무

- 해외참가자 출입국 안내 지원
  - 입국 피켓, 대회 앱 설치 유도, 대회 관련 답변

#### □ 직무내용

- IMGA 임원 입출국 상황전파, 해외참가자 입출국 지원
- 비상시 통역, 안내, 행정보조 등

#### □ 직무수칙

- 기본자세
  - ① 직무교재를 읽고 내용 숙지
  - ② 부여된 임무 완수
  - ③ 항상 보고 연락체계 유지
  - ④ 한국인으로서의 긍지·품위와 철저한 봉사정신 유지
- 복무태도
  - ① 출근
    - 근무시간 10분전에 지정된 근무장소 출근
    - 출근부 확인 및 당일 업무준비 확인
    - 출근 불가 시 최소 24시간 이전 담당 팀장에게 보고
  - ② 유니폼 및 신분증
    - 지정된 유니폼 착용, 유니폼의 종류 및 출입범위 숙지
    - 발급받은 ID카드 상시 패용
    - 분실시 팀장에게 즉시 보고 후 재발급 조치
    - 유니폼 착용시 전북 APMG 대회를 대표하는 위치에 있음을 명심
  - ③ 근무 시 복무태도
    - 대회운영 제반규칙을 준수하되 유연한 업무처리
    - 자신의 일은 자신의 책임 하에 1차적인 처리
    - 성실하며 적극적인 자세로 근무
    - 대회운영요원(조직위, 봉사자 등) 상호간의 인화와 협동
  - ④ 퇴근 시 복무태도
    - 업무 종료 후 당일 일지 작성·제출 (팀장)
    - 다음날 근무 계획 확인 후 퇴근

⑤ 기타

- 보안 : 업무상 취득한 비밀 누설금지
- 근무일정 변동 : 근무일정 변동시 반드시 담당 팀장에게 보고
- 분실물 : 분실물 안내소로 인계(연락처 : )

○ 용모 및 예절

① 용모

- 깨끗하고 단정한 용모 유지
- 긴 두발의 여성의 경우, 근무 시에는 묶어서 단정함을 유지
- 지나친 화장이나 장신구 패용은 삼가

② 대화

- 명랑하면서도 예의바른 자세
- 경박한 언어의 사용 금지
- 정확하지 않은 사실을 짐작으로 대답 금지
- 우리의 품물·관습 설명시 지나친 과장이나 단순화 자제

③ 인사·악수

- 고개를 숙여 절을 할 때 무례하거나 지나치지 않도록 유의
- 악수는 한 손으로 가볍게
- 먼저 악수를 내밀지 않도록 함

④ 현금, 팁, 선물

- 현금·팁을 요구하거나 받을 수 없음
- 작은 선물을 받았을 경우 반드시 감사 표시

○ 봉사자 기본 숙지사항

구 분	주 요 사 항
대회 일정	· 경기일정, 개·폐회식, 이사회 등 대회관련 및 행사일정 (개·폐막식, IMGAI사회 등), 관광, 문화행사 일정 · 행사의 목적, 종류, 장소, 참가규모, 범위
시설 위치	· 주 근무장소(귀빈실, 영접·안내데스크 등)와 기타 시설위치 파악 · 특히 각종 용도별 사무실 배치 및 각종 편의시설(의무실, 분실물 안내소, 화장실, 공중전화 등)의 위치와 기능 숙지
경기장 명칭·위치	· 경기장 및 위치 경기종목, 이동시간(공항→등록센터 이동시간) 등 숙지
대회운영 조직	· 조직위원회 조직체계 및 조직도 숙지(분야별 담당 및 연락처 파악)
주요활동 범위에 관한 정보	· 각 활동장소 내에서의 업무수행요령 · 교통편, 소요시간, 요금, 주차장, 기사연락 방법 · 쇼핑 및 관광 정보

○ 장소별 업무

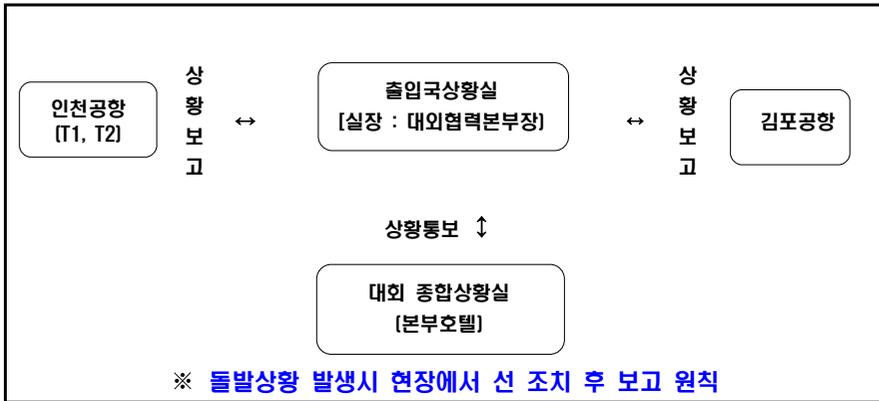
구 분	주 요 사 항
사전 준비	· 외교부 승인 귀빈 명단 확인(IMGA 임원) · 대상자 입국일자, 항공편, 도착일시 등 확인 · 영접 피켓 준비
입국 영접	· L/B 대기 및 영접(IMGA 임원) · 귀빈실 안내 및 도착상황 출입국상황실 보고(IMGA 임원) · 도착출구 대기 및 안내데스크 이동 · 안내사항 설명 후 수송팀 인계
IMGA 임원 대리수속	· 여권, 입국신고서, 수화물표 인수하여 입국수속 대행 · 입국심사, 수화물 수취, 세관검사 · 입국수속 완료 후 귀빈실에 통보 · 귀빈실 대기 후 귀빈주차장 차량대기 확인 · 차량탑승 및 차량출발 출입국상황실 보고 · 출입국 상황실은 IMGA임원 출발 상황 전파
해외 참가자 이동 지원	· 주차장 이동 안내 및 차량탑승, 등록센터 이동 · 수송지원 후 출입국 상황실 전파

○ 주의사항

- 정확하지 않은 사항은 짐작으로 대답하지 않는다.
- 처리할 수 없는 무리한 요구나 부탁은 정중히 불가함을 설명한다.
- 같은 공간에 적대국가, 종교적 의식 등 다름이 있는 나라는 특성을 파악하여 적절히 응대한다

□ 상황발생시 보고 및 지휘

- (보고시기) 사건·사고 발생 즉시 보고
- (보고대상) IMGА 임원 및 해외참가자
  - 출입국 후 응급환자 발생
  - 입국시 참가자의 이탈 발생
  - 출입국시 도착비자 발급 등 경미한 상황 발생
- (보고체계) IMGА 임원 및 해외참가자



○ 상황별 비상조치 계획

예비상황	조치계획	비고(연락처)
분실·도난 발생	· 항공권 : 해당 항공사 연락 후 재발급 조치 · 여 권 : 출입국관리소나 해당 대사관 연락 재발급 · 휴대품 : 세관원, 항공사, 공항경찰대 연락	공항경찰대 세관
환자 발생	· 공항의무실 및 구내병원 이용 안내	공항의무실
실종자 발생	· 공항경찰대, 출입국관리사무소 신고	출입국관리사무소
긴급재난 발생	· 공항소방대 또는 119에 연락	공항소방대
폭탄 등 테러 발생	· 즉각 현위치 이탈 조치 · 공항안전요원의 통제에 따라 행동	
수송시 사고 (차량운행이 불가능한 경우)	· 사고발생 즉시 상황실 보고 · 추가차량 급파 요청 및 도착시까지 선수단 보호 (어디서?)	영점팀, 수송팀 협업

□ 기본안내 멘트

- 공항영점(인천공항, 김포공항)
  - 환영합니다.
  - 저는 전북아태마스터스대회 참가자 안내를 도와드릴 자원봉사자 ○○○입니다
  - 저희 대회 경기일정, 관광안내 등을 안내하는 모바일 앱 설치에 대해 안내드리겠습니다.(적극설치 권유)

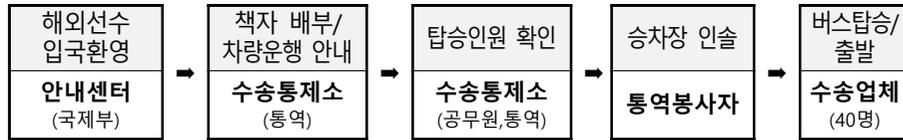
관련문의 | 국제부 도혜순 팀장 (☎280-6931)

### 3-2. 공항 수송통제소

#### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 10.(수) ~ 5. 12.(금) [3일간]
- 근무장소 : 인천공항 1터미널, 2터미널 / 김포공항
- 운영인력 : 공항별 1일 4명(2인 1조 2교대) ※ 07:00~14:00 / 14:00~21:00  
※ 근무인원 : 3명 (공무원 1명, 통역자원봉사자 2명)

#### □ 업무흐름도



#### □ 주요업무

- 해외참가자 수송버스 탑승방법 및 운행시간 등 외국어 통역 안내
- 수송버스 탑승인원 확인 및 조정(버스당 40명 이내)
- 버스 탑승자 승강장 인솔 및 버스탑승 확인 등

#### □ 직무내용

- 공항 수송버스 탑승방법, 운행시간, 주의사항 등 외국어 통역 안내
- 수송버스 탑승인원 확인, 탑승인원 조정하고 관련 내용 통역 안내
- 해외참가자를 버스 승강장까지 인솔하고 버스탑승 확인

#### □ 직무수칙

- 근무시간 중 사적 용무로 자리이석 금지 및 근무시간 준수
- 해외선수 문의사항 및 수송관련 통역 안내시 친절하게 응대
- 정확한 정보전달을 위해 마스터스대회 및 수송 관련 내용 숙지

#### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 공항내 해외참가자 안내 및 수송버스 운행관련 긴급상황 발생시 통제소 공무원에게 즉시 상황 보고
- 경미한 상황 발생시 우선 현장 조치하고 수송상황실에 조치결과 보고
- 현장조치 불가능한 긴급상황 발생시 수송상황실에 즉시 보고

#### □ 예상 질의·답변

- 미국에서 왔는데 공항에서 수송버스를 타면 돈을 내야 하나요?  
 □ 조직위원회에서 운행하는 수송버스는 선수와 동반인 모두 무료로 이용하실 수 있습니다.
- 수송버스에 경기용품을 실을 수 있나요?  
 □ 파손 우려가 없거나 부피가 작은 경기용품만 차에 실을 수 있습니다.
- 공항에서 메인등록센터까지는 얼마나 걸리나요?  
 □ 인천(김포)공항에서 메인등록센터(전주월드컵경기장)까지는 4시간 정도 걸립니다.
- 수송버스 안에 화장실이 있나요?  
 □ 수송버스 안에 별도의 화장실은 없습니다. 공항에서 화장실을 이용하시기 바라며 메인등록센터까지 가는 중간에 휴게소에서 1회, 10분 휴식합니다.  
 □ 휴게소에서는 식사나 음식섭취는 하지 말고 화장실만 이용하시기 바랍니다.

#### ★ 휴게소 정차시 유의사항

1. 휴게소에서는 10분간 정차합니다. 음식섭취는 불가하며 화장실만 다녀오시기 바랍니다.
2. 차량에서 내릴때에는 차량번호와 차량이 정차한 위치, 차량색깔 등을 메모해 두시면 좋습니다.
3. 휴게소는 1회만 정차하니 가능한 화장실을 다녀오시면 좋습니다.

- 메인등록센터까지 가는 중간에 식당에서 식사를 할 수 있나요?  
 □ 버스는 휴게소에서 1회 정차하지만 10분만 정차했다 출발하기 때문에 식당을 이용할 수 있는 시간이 없습니다.
- 휴게소에서 길을 잃으면 어떻게 해야 하나요?  
 □ 버스에서 내리실 때 차량이 정차한 위치, 차량번호, 차량색깔을 확인하고 공항에서 배부해 드린 안내문에 적혀있는 상황실로 전화하시기 바랍니다.
- 숙소를 정읍에 예약했는데 수송버스가 공항에서 정읍까지 운행하는 건가요?  
 □ 공항에서 출발하는 버스는 메인등록센터(전주월드컵경기장)까지만 운행합니다.  
 □ 정읍까지 갈때는 메인등록센터에서 등록을 마친 후 메인등록센터 수송통제소에서 안내를 받아 정읍으로 가는 버스를 타시면 됩니다.
- 출국할 때 공항까지 가는 버스는 어떻게 이용하면 되나요?  
 □ 출국을 위해 공항까지 운행하는 차량은 5.18일 ~ 5.22일까지 운행을 합니다.  
 □ 운행시간과 방법은 대회 안내책자 또는 홈페이지에 자세하게 설명되어 있으니 확인하시고 이용하시기 바랍니다.

관련문의 | 운영지원부 장판영 팀장 ☎280-6921

## 4. 개 · 폐회식 지원

### □ 개요

구분	개회식	폐회식	비고
근무시간	2023.5.13.(토)	2023.5.20.(토)	
근무장소	전주월드컵경기장	전라감영	
운영인력	140여명	100여명	

### □ 주요임무

- 입장권 확인, 리플렛 및 간식배부, 좌석안내
- 질서유지
- 선수단 도열 준비 등

### □ 직무내용

- 입장권 확인과 좌석안내, 간식배부 등
- 선수단 도열준비(10m 간격당 공무원과 자원봉사자 배치하여 도열준비)
- 입·퇴장 질서 유지(간격을 두어 입·퇴장 시키기)  
\* 퇴장 시(밤 9시) 특히 주의 : 구역별 퇴장, 계단 경사주의 등 안내
- 선수단 사물보관 보조 및 현장티켓 배부 보조

### □ 직무수칙

- 안전·친절교육 매뉴얼에 근거한 안내 및 질서유지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 안전사고(응급구조, 난동, 화재 등) 발생시 현장에 상주하고 있는 경찰, 소방에 즉시 연락

관련문의 | 문화예술부 임혜연 팀장 (☎280-6982)

## 5. 문화행사 지원

### □ 개요

- 근무기간 : '23. 5. 12. ~ 5. 17. 10:00~17:00
- 근무장소 : ① 풍남문광장, ② 군산월명경기장, ③ 익산종합운동장

근무장소	기간	행사내용	비고
전주 풍남문광장	5. 12.(금) ~ 5. 16.(화)	공연, 체험행사 등 (10:30~17:00)	
군산 월명경기장	5. 13.(토) ~ 5. 17.(수)		
익산 종합운동장	5. 13.(토) ~ 5. 17.(수)		

- 운영인력 : 총 6명(각 장소별로 2명)

### □ 주요임무

- 공연 안내 및 질서 유지
- 홍보관 운영 및 안내

### □ 직무수칙

- 안전·친절교육 매뉴얼에 근거한 안내 및 질서유지
- 단정한 복장 착용

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 안전사고(응급구조, 난동, 화재 등) 발생시 현장에 상주하고 있는 담당 조직위 직원 및 용역업체 직원에 즉시 연락

관련문의 | 문화예술부 임혜연 팀장 (☎280-6982)

## 6. 전북순환관광버스 운영

### □ 개요

- 근무기간 : '23. 5. 13. ~ 5. 19.(7일간)
- 근무장소 : 7개 코스(①진안,무주 ②남원,순창 ③부안,군산 ④정읍,고창 ⑤장수,임실,완주 ⑥익산 ⑦김제,군산)
- 운영인력 : 차량 코스별 1명

### □ 주요임무

- 순환관광버스 탑승하여 문화해설사 설명 통역

### □ 직무수칙

- 안전·친절교육 매뉴얼에 근거한 안내 및 질서유지
- 버스 내에서 음주 후 난동 등 발생 미연 방지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 안전사고(응급구조, 난동, 화재 등) 발생시 현장에 상주하고 있는 담당 조직위 직원 및 용역업체 직원에 즉시 연락

### □ 예상 질의답변

- 코스별 지역에 관한 사전 정보 및 특징 미리 받아볼 수 있는지?  
ex) 정읍 내장산의 특징, 진안 마이산의 일화 등  
❑ 전라북도 순환관광 버스 홈페이지([www.jbtour.or.kr](http://www.jbtour.or.kr))에 게침
- 중식비나 교통비 지원 가능한지?  
❑ 자원봉사자 역할에 따른 실비 지급(26,000원)

관련문의 | 문화예술부 임혜연 팀장 (☎280-6982)

## 7. 읍저버(대회참관) 프로그램 운영

### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 12.(금) ~ 5. 13.(토), 2일간
- 근무장소 : 전주라한호텔 소회의실(12일) 및 현장근무(12일, 13일)  
\* 집결장소 : 전주라한호텔
- 운영인력 : 2명(영어)

### □ 주요임무

- 호텔 회의장 내 손님 응대(인사,안내) 통역
- 차량 이동시 통역(필요시)
- 경기장 내 시설(화장실 등) 안내 통역

### □ 직무수칙

- 친절 및 국제에티켓 교육 매뉴얼에 근거한 안내 및 통역
- 단정한 복장 착용
- 프로그램과 관련해서 문의가 들어올 경우, 담당자와 먼저 상의할 것  
- 대회 및 프로그램 관련해서는 우리 조직위의 공식적인 입장이 될 수 있으므로 사전에 담당자와 상의한 후 응대할 것

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급상황(화재, 응급 등) 발생시 호텔 직원 및 시설 책임자에게 연락  
- 긴박한 상황으로 연락 부재시, 직접 119, 112 연락 후 선조치 후보고

### □ 예상 질의·답변

- 외국인들 통역이라 전문적인 수준까지 요구하는지?  
❑ 전문적인 통역이 아니더라도 기본적인 회화할 수 있는 수준이면 됩니다.
- 근무시간은 어떻게 되는지?  
❑ 첫째날은 오후 2시부터 오후 6시까지이며, 둘째날은 오전 9시부터 오후 6시까지입니다.

관련문의 | 국제부 하철빈 팀장 (☎280-6934)

## 8. 현장취재

### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 12. ~ 5. 20.(9일간)
- 근무장소 : 14개 시군 종목별 경기장
- 운영인력 : 32명
  - 근무인원 : 2인 1조 근무 (전주·익산 4명, 그 외 각 시군 2명)
  - 근무시간 : 09:00 ~ 18:00

### □ 주요임무

- 대회 에피소드 취재 및 보도자료 작성

### □ 직무내용

- 각 시군 경기장 방문하여 대회 에피소드 취재 및 보도자료 작성
- 각 시군 경기장 보도자료 프레스센터 근무 직원에게 송부

### □ 근무수칙

- 지정시간까지 현장 도착 및 지정된 위치에서 임무 수행
- 정확한 대회 경기 결과에 근거한 보도자료 작성
- 대회 참가자(선수 및 동반자) 응대 시 친절하게 대응
- 업무중에는 반드시 지급된 유니폼 착용, 명찰 패용 등 단정함 유지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급사항 발생 시, '경기장별 종합안내소' 근무직원에게 즉시 보고 및 프레스센터 담당직원에게 보고

관련문의 | 홍보부 전국진 팀장 (☎280-6974)

## 9. 굿즈마켓

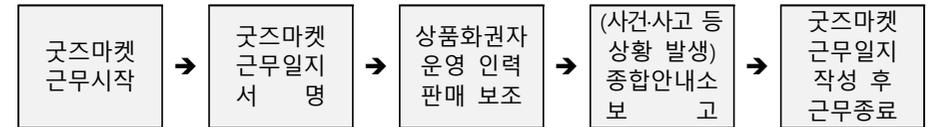
### □ 개요

- 근무기간 : '23. 5. 12.(금) ~ '23. 5. 20.(토)
- 근무장소 : 전주월드컵경기장 등 5개소

시군	장소	시군	장소
전주 (2개소)	월드컵경기장(4일) * 개회식장	익산 (1개소)	종합운동장(8일)
	완산수영장(7일)		
군산 (1개소)	월명종합경기장(8일)	완주 (1개소)	생강골파크골프장(3일) * 시범경기

- 근무시간 : 09:00 ~ 18:00 ※ 경기 일정에 따라 탄력적 운영
- 운영인력 : 60여명(상품화권자 30, 자원봉사 30) ※ 경기장별 1일 2명(상품화권자 1, 자원봉사 1) 근무

### □ 업무흐름도



### □ 주요임무

- 굿즈마켓 운영 인력(상품화권자 직원) 판매 단순 보조 지원
- 굿즈마켓 운영 관련 인근 종합안내소와 상시 연락 및 협조체계 확립
- 굿즈마켓 근무일지(주요 사건, 사고, 특기사항 등) 작성

### □ 직무내용

- 출근과 함께 굿즈마켓 근무일지 서명 및 당면업무, 공지사항 등 파악
- 굿즈마켓 운영인력 판매 시 단순 보조 역할 수행
- 인근 종합안내소와 상시 연락체계 확립
  - 외국인 굿즈마켓 방문 시 인근 종합안내소 통역 자원봉사자에 협조 요청
  - 굿즈마켓 사건·사고 및 특기사항 발생 시 근무일지에 작성한 후 인근 종합안내소에 보고
- 퇴근 전 굿즈마켓 근무일지 작성
- 굿즈마켓 방문 선수단, 관람객 등에 친절함 응대 및 불편사항 최소화

## □ 직무수칙

- 지정시간까지 현장 도착 및 지정된 위치에서 임무 수행
- 지급 활동복(유니폼, 모자 등), 명찰 반드시 착용
- 긍지를 가지고 품위를 유지하며 미소와 친절로 안내
- 선수단 및 관람객과 민원발생의 소지가 없도록 항상 친절한 자세 유지
- 근무시간 개인행동 및 근무지 무단이탈 금지
- 굿즈마켓 운영 인력 및 자원봉사자 상호 협력체제 구축
- 근무시간 중 휴식은 근무자간 교대로 실시

## □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급상황 발생 시 “굿즈마켓 근무일지” 작성하고 인근 종합안내소 보고
- 경미한 상황 등은 현장에서 즉시 조치

## □ 예상 질의·답변

- 기념품 구입 시 카드결제 가능한가요?  
❑ 네 카드결제 가능합니다.
- 굿즈마켓 운영시간은?  
❑ 오전 9시부터 오후 6시까지입니다.  
다만, 경기 운영시간에 따라 탄력적으로 운영됩니다.
- 굿즈마켓 운영은 언제까지 하나요?  
❑ 경기장 별로 운영되는 경기종목이 진행되는 기간 동안만 운영합니다.
- 혹시 기념품 교환 및 환불이 가능할까요?  
❑ 굿즈마켓 운영 기간 내에는 교환 및 환불 가능합니다.
- 구입한 기념품이 불량일 경우는 어떻게 해야될까요?  
❑ 불량 기념품에 한해 1:1 맞교환 해드립니다.
- 구입한 기념품은 택배배송 가능할까요?  
❑ 기념품 택배배송은 가능하지만 배송기간이 몇일간 소요될 수 있습니다. 대략적으로 3~5일 소요되며 기념품 구입가 5만원 이하는 고객님의 부담입니다.

관련문의 | 마케팅부 임남희 팀장 (☎280-6961)

## 10. 전북관광홍보관 통역서비스 지원

### □ 개요

- 근무기간 : 2023. 5. 13.(토) [1일]
- 근무장소 : 개회식장(전주월드컵경기장)
- 운영인력 : 통역 1명(영어)
- 근무시간 : 09:00 ~ 18:00(전일)

### □ 주요임무

- 전북관광홍보관을 찾은 외국인 선수 및 관람객 대상 관광안내 통역 지원

### □ 직무내용

- 통역자원봉사자 : 외국인 대상 언어서비스 지원

### □ 직무수칙

- 근무시간 준수, 근무지 이석 방지 및 휴식 시 품위 유지
- 정확한 정보전달을 위해 마스터스대회 관련 내용 숙지
- 업무중에는 반드시 지급된 유니폼 착용, 등록카드 패용 등 단정함 유지
- 함께 근무하는 공무원 및 협회 직원과 상호 협력체제 구축

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급상황 발생 시, 전북관광홍보관 담당 직원에게 즉시 보고

관련문의 | 홍보부 박현미 팀장 (☎280-6976)

# 경기장 운영

## 11. 경기장별 종합안내소 운영

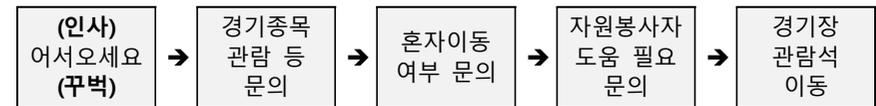
### □ 개요

- 근무기간 : '23. 5. 12.(금) ~ 5. 20.(토)
- 근무장소 : 전주자전거경륜장 등 37개소

시군	개소	시군	개소	시군	개소
전주	11	김제	2	임실	2
군산	3	완주	2	순창	1
익산	6	진안	2	고창	1
정읍	2	무주	2	부안	1
남원	1	장수	1		

- 근무시간 : 09:00 ~ 18:00 ※ 경기 일정에 따라 탄력적 운영
- 운영인력 : 597여명(시군 공무원 199, 자원봉사 398) ※ 경기장별 1일 3명 근무

### □ 업무흐름도



### □ 주요임무

- 경기 일정 등 대회 관련 정보 제공
- 교통, 수송, 숙박, 음식점 관련 정보 및 주변 관광지 안내
- 경기장 일일상황 관리 및 시군 종합상황실 상황보고(상황 발생시)
- 미아보호, 분실물 보관 등 상황 발생 시 신속 조치 지원
- 경기장 방문객 식수 지원
- 경기장 주차관리

### □ 직무내용

- 공무원과 함께 안내소 총괄운영 지원 및 관람객 정보(교통, 수송, 숙박, 관광 등) 안내 등 경기장 운영의 핵심적인 역할 수행
- 출근과 함께 종합안내소 근무일지 서명 및 당면업무, 공지사항 등 파악
- 행사장 안내(안내책자, 리플릿 배부 등) 및 외국인 통역 지원

- 주차 안내 및 주차 질서 유지
- 질서를 유지하면서 식수 제공
- 종합상황실, 시군 종합상황실 상시 연락체계 확립
- 분실물 보관 및 사건·사고 발생 신고 접수
- 경기장별 종합안내소 일일보고서 작성 및 보고
- 상황 발생 시에는 발생내용·조치사항 등을 보고체계에 따라 즉시 시군 종합상황실에 보고하고 수시로 상황을 확인·조치
- 문의가 많은 사항 및 주요 상황 등은 철저한 인수인계를 통한 민원응대 및 불편사항 최소화

#### □ 직무수칙

- 지정시간까지 현장 도착 및 지정된 위치에서 임무 수행
- 지급 활동복(유니폼, 모자 등), 명찰 반드시 착용
- 긍지를 가지고 품위를 유지하며 미소와 친절로 안내
- 선수단 및 관람객과 민원발생의 소지가 없도록 항상 친절한 자세 유지
- 근무시간 개인행동 및 근무지 무단이탈 금지
- 공무원과 자원봉사자 상호 협력체계 구축
- 근무시간 중 휴식은 근무자간 교대로 실시

#### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급상황 발생시 “경기장별 종합안내소 일일상황보고” 작성하여 시군 종합상황실 보고
- 경미한 사항 등은 현장에 즉시 조치

#### □ 예상 질의·답변

- 가까운 경기장에서 어떤 경기(경기시간 등)가 있나요??
  - ▶ 현재 이곳 ○○○경기장에서는 ○○○경기가 진행됩니다. 자세한 사항은 안내 책자 경기 진행표를 확인하시면 됩니다.
- 경기장 티켓은 어디서 구입하나요?
  - ▶ 모든 경기는 무료 입장입니다.

- 경기장 주변 식당은 어디가 있나요??
  - ▶ ○○○경기장 주변에는 ○○○식당이 있습니다. 자세한 사항은 안내책자 및 대회 홈페이지를 참고하시면 됩니다.
- 근처 화장실은 어디에 있나요?
  - ▶ (실내) ○○○경기장 안쪽에 화장실이 있습니다. (실외) ○○○부분에 간이화장실이 있습니다.
- 경기장 주변 주차시설은 어디에 있나요??
  - ▶ ○○○경기장 주변 공영주차장을 이용하시면 됩니다. 안내 직원의 안내를 받아 주차하시면 됩니다.
- 근처에 편의점이 있나요?
  - ▶ (편의점 있는 경우) 근처 ○○○편의점이 있습니다. 걸어서 ○○분정도 소요됩니다. (편의점 없는 경우) 경기장 주변 편의점은 없습니다. 편의점을 이용하시려면 차를 타고 ○○분 정도 ○○방면으로 나가셔야 합니다.
- 셔틀버스는 어떻게 이용하나요?
  - ▶ 참가자 및 관람객 편의를 위해 무료 셔틀버스를 운행중에 있습니다. 셔틀버스 이용 장소는 ○○○입니다. 자세한 시간과 운행노선은 안내 책자 및 대회 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.
- 미아, 분실물은 어디에 신고하나요?
  - ▶ 미아 발생이나 분실물은 종합안내소에 신고하시면 됩니다.
- 응급환자가 발생하는 등의 돌발 상황이 생기면 어떻게 하는가?
  - ▶ 우선 가능한 응급처치 후 경기장의 안전요원이나 의료센터로 연락하여 즉시 조치하고, 상황을 보고한다. 응급환자 외에도 화재 등 시설물 사고나 수상한 인물, 물건을 발견했을 경우 인근 안전요원에게 보고하고 참가자 대피 등의 안내를 돕도록 한다.

관련문의	운영지원부 김영필 팀장 (☎280-6923)
------	--------------------------

## 12. 경기 운영

### □ 개요

- 근무기간 : '23. 5. 12. ~ 5. 20.(9일간)
- 근무장소 : 14개 시군 42개 종목별 경기장
- 운영인력 : 1일 평균 450명 이내
- 근무시간 : 경기 일정 고려 경기장별 상이

### □ 주요임무

- 경기장 입장 통제 및 안내 등

### □ 직무내용

- 경기장 입출구 통제 및 안내
- 경기장 내 이동동선 관리
- 참가선수, 관람객 등 경기장소 입장 안내
- 경기장 내 환경정리 및 질서유지

※ 구체적인 직무내용은 경기장별 상황에 따라 달라질 수 있으며, 경기 주관 종목단체가 업무안내 예정

### □ 근무수칙

- 근무시간 준수 및 지정된 위치에서 임무 수행
- 종합안내소·주차안내 근무 자원봉사자 상호 협력체제 구축
- 대회 참가자(선수, 동반자 등), 관람객 응대 시 친절하게 대응
- 업무중에는 반드시 지급된 유니폼 착용, 명찰 착용 등 단정함 유지

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 긴급사항 발생 시, '경기장별 종합안내소' 근무직원에게 즉시 보고 하되, 경기진행에 관한 사항은 경기 주관 종목단체에도 내용 공유

관련문의 | 경기운영부 조현욱 팀장 (☎280-6942)

## 13. 시군 수송통제소

### □ 개요

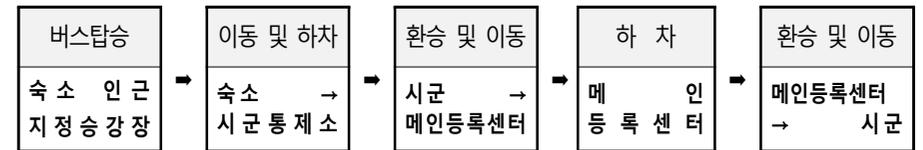
- 근무기간 : '23. 5. 12.(금) ~ 5. 20.(토) [9일간]
- 근무장소 : 시군 수송통제소(시군별 메인경기장 안내소 내)
- 운영인력 : 1일 1명 ※ 08:00 ~ 18:00  
※ 근무인원 : 2명 (공무원 1명, 통역자원봉사자 1명)

### □ 업무흐름도

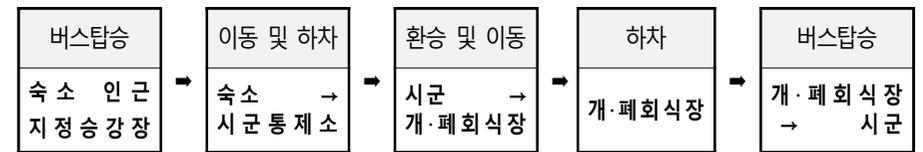
#### ○ 숙소↔경기장 셔틀버스



#### ○ 시군↔시군 권역별 셔틀버스



#### ○ 개·폐회식 셔틀버스



### □ 주요임무

- 수송관련 해외선수 민원 및 문의사항 통역 응대
- 시군내 숙소↔경기장 셔틀버스 운행정보 통역 안내
- 시군간 운행 셔틀버스 이용 관련 통역 안내
- 개폐회식 참석 셔틀버스 이용 안내 및 탑승 관련 통역 안내

## □ 직무내용

- 시군내 숙소에서 경기장 순회하는 셔틀버스 운행 정보 안내
- 시군간 이동을 위해 운행하는 권역별 셔틀버스 운행정보 및 이용방법 안내
- 해외선수 개폐회식 참석을 위해 운행하는 셔틀버스 운행정보 및 이용방법 안내
- 해외선수 숙소 인근 지정승강장 정보 안내
- 해외선수 대중교통 이용 관련 정보 안내 등

## □ 직무수칙

- 근무시간 중 사적 용무로 자리이석 금지 및 근무시간 준수
- 해외선수 문의사항 및 수송관련 통역 안내시 친절하게 응대
- 정확한 정보전달을 위해 마스터스대회 및 수송 관련 내용 숙지

## □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 해외선수 수송 관련 긴급상황 발생시 통제소 공무원에 즉시 상황 보고
- 경미한 상황 발생시 우선 현장 조치하고 수송상황실에 조치결과 보고
- 현장조치 불가능한 긴급상황 발생시 수송상황실에 즉시 보고

## □ 예상 질의·답변

- 숙소 인근 지정 승강장 정보는 어떻게 알 수 있나요?
  - ▣ 대회 안내책자 또는 홈페이지에 지정승강장 정보가 있습니다.
  - ▣ 승강장 마다 고유번호가 지정되어 있어 고유번호로 조회가 가능합니다.
- 구글지도에서는 고유번호로 승강장 조회가 안되는데요?
  - ▣ 구글지도에서는 고유번호로 승강장 조회가 안됩니다.
  - ▣ 카카오맵이나 네이버지도 어플을 다운 받은 후 승강장 번호로 조회 하면 됩니다.
- 카카오맵이나 네이버 지도 어플에서 외국어 지원이 가능한가요?
  - ▣ 카카오맵 어플은 한국어, 영어 지원이 가능합니다.
  - ▣ 네이버지도 어플에서는 한국어, 영어, 중국어, 일본어 지원이 가능합니다.
- 출국할 때 공항으로 가는 버스는 하루에 몇 번 운행되나요?
  - ▣ 대회 안내책자 또는 홈페이지에 게시된 시간표를 참고 하시면 됩니다.
- 출국할 때 시군에서 바로 공항으로 가는 셔틀버스가 있나요?
  - ▣ 출국할 때 시군에서 메인등록센터로 운행하는 버스를 타고 메인등록센터 가서 공항으로 가는 버스로 환승해야 합니다.
- 군산에서 탁구 경기를 하고 남원에서 인라인 경기에 참가하려면 어떻게

이동해야 하나요?

▣ 군산시의 메인경기장인 월명경기장에서 시군간 운행하는 권역별 버스를 탑승하고 메인등록센터까지 가신 후 남원시 권역 운행버스로 환승해야 합니다.

- 경기참가를 위해 버스를 기다리는데 버스가 오지 않습니다.
  - ▣ 지금 기다리고 계신 버스정류장 번호 좀 확인하고 알려주세요.
  - ▣ (지정 승강장) 지금 계신 곳은 지정 승강장이 맞습니다. 다음 버스가 곧 도착 할 예정이니 조금만 기다리시면 됩니다.
  - ▣ (비지정 승강장) 지금 계신 곳은 지정 승강장이 아닙니다. 지정된 승강장으로 이동하셔서 셔틀버스를 기다리셔야 합니다. (가까운 지정승강장 안내)
- 개회식에 참석하고 싶은데 차량은 어떻게 이용할 수 있나요?
  - ▣ 대회 안내책자나 홈페이지 정보를 확인하여 이용하시면 됩니다.
  - ▣ 개회식 당일 시군별 메인경기장에서 개회식장으로 출발하는 수송버스를 탑승 하시면 됩니다.
    - ▣ 출발시간 및 운행정보는 대회 안내책자나 홈페이지 정보를 참고하시면 됩니다.
- 출국할 때 공항까지 가는 버스는 어떻게 이용하면 되나요?
  - ▣ 출국을 위해 공항까지 운행하는 차량은 5.18일 ~ 5. 22일까지 운행을 합니다.
  - ▣ 운행시간과 방법은 대회 안내책자 또는 홈페이지에 자세하게 설명되어 있으니 확인하시고 이용하시기 바랍니다.
- 숙소에서 경기장 가는 셔틀버스가 고장나서 멈췄습니다. 어떻게 해야 하나요? (차량고장 또는 교통 정체 발생)
  - ▣ 다치신 곳은 없나요? 안심하시고 운전기사의 지시에 따라 안전하게 잠시 기다 려 주시기 바랍니다. 현장 상황을 확인하고 바로 조치하도록 하겠습니다.
- 개회식 끝나고 숙소로 돌아오는 버스는 어떻게 타야 하나요?
  - ▣ 시군에서 개회식 수송차량 탑승할 때 손목에 종이팔찌를 채워줍니다.
  - ▣ 종이팔찌에는 지역에 대한 정보와 차량을 탈 수 있는 정보가 기록되어 있고 각 지역마다 색깔을 다르게 하고 있으니 지정된 버스대기 장소로 가서서 수송버스를 탑승하면 됩니다.

관련문의

운영지원부 장판영 팀장 ☎280-6921

## 14. 경기장 교통질서 유지

### □ 개요

- 근무기간 : '23. 5. 12. ~ 5. 20.(9일간), 08:00~18:00 (경기 일정별 상이)
- 근무장소 : 14개 시군 42개 경기장
- 운영인력 : 구간별 2인 1조 근무

### □ 업무흐름도



### □ 주요임무

- 주차 안내 및 주차장 교통질서 유지
  - 주차선 내 주차 안내, 주차장 내 보행자 지도관리, 만차시 차량 진출입 통제, 주차장 주차현황 파악, 수송차량 승하차지점 주변 주차 통제
- 교통표지판 관리
- 주차장 내 환경정리(주차장 내 교통방해 요인 제거)

### □ 직무내용

- 사전에 경기장별 참가선수 현황을 파악하여 주차면수에 따른 차량 통제
- 경기장 내 주차장 만차시 기 확보된 임시주차장에 주차하도록 안내
- 원활한 수송차량 운영을 위해 수송차량 승하차지점 주변 주차 통제
- 대회 운영 관련 참가자 문의시 종합안내소로 안내
- 최종근무자 임무 완료 후 교통표지판 정리 및 종합안내소 보관

### □ 직무수칙

- 차량 출입시 주차 위치 안내, 만차시 주차장 입구 교통표지판 비치

- 수송통제소 자원봉사자와 협력체계 구축하여 수송차량이 원활히 운행할 수 있도록 공간 확인
- 주차장 내 사고발생 등 비상상황 시 즉시 담당공무원에게 보고하고 지시에 따라 행동
- 선수, 관람객에 친절하게 안내하고 근무시간 준수
- 미결사항 및 특이사항 종합안내소 수시 보고

### □ 긴급상황 발생시 대처 요령

- 사고발생시 경기장 인근 병원 안내(안내책자 참고)
- 주차장 내 사고발생 등 비상상황 시 즉시 담당공무원에게 보고하고 지시에 따라 행동
- 비상상황 발생 즉시 담당공무원에게 보고하고 지시에 따라 행동

### □ 예상 질의·답변

- 경기장 내 주차공간이 없는데 어디에 주차하면 될까요?
  - ▶ ○○○m 이내 공영주차장이 있으며, 경기일자에는 횡단보도, 소화전 주변을 제외하고 보행자 시야 확보에 문제가 되지 않는 한 도로변 주차 가능합니다.
- 경기장 내 주차시 주차요금은 납부해야 하나요?
  - ▶ 대회 참가를 위해 주차하는 경우 주차요금은 면제됩니다.

관련문의	운영지원부 천지수 팀장 (☎280-6924)
------	--------------------------