

당사자와 직접
소통합니다.

의견을 물을 때 당사자와
직접 소통하지 않고
동행인에게 먼저 묻는 것은
실례가 될 수 있습니다.
당사자와 관련한 일은
직접 이야기해야 합니다.

관광 약자도
여성으로 존중합니다.

여성장애인, 임신부, 고령의 여성도
여성으로 존중하는 성(性) 인지 감수성이 필요합니다.

장애인은
특별한 사람이 아닙니다.

장애인과 그 가족에 대한
지나친 찬사는 부담을 줄 수
있습니다. 장애인과 함께 여행하는
것을 자연스럽게 평범하게 여기는
것이 바람직합니다.

사생활은
지켜져야 합니다.

결혼 및 임신 여부,
자녀 유무 등 친밀한
관계가 아닌 이상
사적인 질문은 불편할
수 있습니다.



1670-0880

서울다누림관광센터

www.seouldanurim.net



전화상담



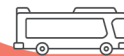
휠체어
리프트버스 운영



관광종사자
인식개선 교육



홈페이지
정보 제공



I·SEOUL·U

모두를 위한 관광

관광업 종사자 서비스
퀵 가이드

식음 서비스 편



sto 서울관광재단
SEOUL TOURISM ORGANIZATION

DANURIM
서울다누림관광

모두가 동등한
고객입니다.

장애인, 고령자, 영유아는
대한민국 국민의 30%를 차지합니다.
동반 가족까지 있을 수 있음을
받아들이고 기꺼이 맞을
마음의 준비가 필요합니다.

진심으로
다가가면 됩니다.

관광 약자는 어려운 고객이
아닙니다. 어떻게 도움을
주어야 할지 잘 모를 때는
고객에게 직접 물어보는 것이
가장 좋은 방법입니다.

고객 스스로
선택할 수 있게 합니다.

갈 수 있는 곳이 아니라
가고 싶은 곳에 갈 수 있는 권리가 있습니다.

다양성을 존중합니다.

같은 장애가 있다고 해도
사람마다 다릅니다.
한두 사례를
모든 장애인의 특징으로
일반화할 수는 없습니다.

즐거운 고객맞이

‘모두를 위한 관광’이란?

Tourism for All

신체 · 사회 · 문화 조건과 관계없이 누구나 자유롭게
평등하며, 안전하게 관광권을 향유할 수 있도록
상품 · 서비스 · 환경을 제공하는 관광

‘모두를 위한 관광’ 대상은?

“모두” = 일반 고객 + 관광 약자

관광 약자

사회 · 경제적 요인	동행인 부재, 관광비용 부담 등
의료적 · 종교적 요인	식이조절이 필요한 관광객, 음식 선택에 제한이 있는 종교인 등
의사소통 요인	영유아, 인지적 제한이 있는 관광객, 청각장애 관광객, 발달장애 관광객, 우리말을 모르는 외국인 등
이동 제한 요인	시각장애 관광객, 지팡이·목발 사용 관광객, 보행 보조기기 사용 고령 관광객, 유아차 사용 영유아 동반 가족 관광객, 휠체어 사용 관광객 등
기타 요인	관광 약자를 동행하는 경우

식음 서비스 기본 응대

- 정당한 사유 없이 장애인 고객의 출입을 거부하거나, 시각장애 고객과 동반하는 안내견의 출입을 거부하는 것은 불법입니다. (장애인차별금지법)

※ 복잡해서, 좁아서, 위생 등의 사유는 정당한 사유가 될 수 없습니다.

- 고객의 말을 완전히 이해할 때까지 듣고, 함부로 추측하지 않도록 주의합니다.
- 식당 내 장애인 화장실이 설치되어 있지 않다면 인근에 가까운 장애인 화장실을 숙지하고 필요시 안내합니다.
- 장애 유형이 같아도 개별적 요구가 다르기 때문에 어떤 지원이 필요한지 확인합니다.
- 장애인, 고령자, 어린이 등 관광 약자의 단체 예약을 고의로 거부하지 않습니다.
- 고객을 응대하는 언행에 유의해야 합니다. 식당 특성상 바쁜 시간대에는 고객 응대에 소홀할 수 있으므로 신속하게 응대할 수 없는 상황을 설명하고 양해를 구합니다.



식음 서비스 TIP

- 식당 또는 카페 출입문에 턱이 있으면 휴대용 경사로를 준비하여 접근성을 높일 수 있습니다.
- 팔 또는 손이 불편한 고객에게는 가까운 곳에 음식을 놓아주고 요청이 있으면 포크나 빨대를 준비하여 제공합니다.
- 고객이 청각장애가 있음을 인지했을 때는 대기 시 이름이나 순번을 부르기보다는 직접 다가가서 안내하거나 메모를 활용합니다.
- 시각장애 고객과 동반한 안내견에게 먹이를 주거나 사진을 찍는 등 자극적인 행동은 하지 않도록 합니다.
- 시각장애 고객에게는 메뉴를 구체적으로 설명하고 식사에 사용하는 손을 잡고 위치, 방향 등을 설명해줍니다.



“휠체어 사용 고객맞이,”

1. 넓은 입식 테이블 자리로 안내 한다.
2. 의자를 빼준다.
3. 의자는 유휴 공간에 둔다.



“영유아 동반 고객맞이,”

1. 넓은 자리로 안내한다.
2. 아기 의자가 필요한지 확인 후
3. 유아차는 안전한 곳에 보관한다.

식음 서비스 TIP

- 큰 글씨, 사진 메뉴판 등을 구비하여 정보 접근성을 높입니다.
- 저시력 고객은 조명이 잘 갖추어진 자리로 안내하되, 매장 분위기가 어렵다면 테이블에 작은 조명을 제공할 수 있습니다.
- 영유아 또는 어린이 고객은 특정 음식에 알레르기가 있을 수 있으니 미리 확인합니다.
- 비상시 대피로와 대피 방법은 식당 내 잘 보이는 곳에 게시해 놓습니다.
- 화상 안전사고를 미리 예방하고 응급 처치 방법을 숙지한 후 응급 상황 발생 시 신속하게 대처합니다.
- 뜨거운 음식을 운반할 때는 트레이 등 기구를 사용하고 영유아, 시각장애 및 발달장애 고객 가까이에 두지 않습니다.

“센스 있는 대처 감사합니다.”



낯선 환경에서 힘들어하는 우리 아이가 안정을 찾을 수 있도록 침착하게 대처해 주셨어요.