

택시운전 자격시험 참고자료

운 송 서 비 스

(택시운전자의 예절에 관한 사항 포함)

- 이 가이드북은 택시운전 자격시험 응시자를 위하여 한국교통안전공단이 제공하는 시험용 참고자료입니다.
- 2020년 12월 3일 최초 인터넷 공단 홈페이지에 게시한 내용입니다.
- 유용한 참고자료가 될 수 있도록 변동사항을 지속적으로 보완 · 발전시켜 나가도록 하겠습니다.

목차

제1장 여객운수종사자의 기본자세

제1절 서비스의 개념과 특징 / 2

제2절 승객만족 / 5

제3절 승객을 위한 행동예절 / 7

제2장 운송사업자 및 운수종사자 준수사항

제1절 운송사업자 준수사항 / 21

제2절 운수종사자 준수사항 / 24

제3장 운수종사자의 기본 소양

제1절 운전예절 / 27

제2절 운전자 상식 / 31

제3절 응급처치방법 / 37

제 1 장

여객운수종사자의 기본자세

제 1 절 서비스의 개념과 특징

제 2 절 승객만족

제 3 절 승객을 위한 행동예절

1. 서비스의 개념

가. 일반적으로 통용되고 있는 서비스의 정의는 한 당사자가 다른 당사자에게 소유권의 변동 없이 제공해 줄 수 있는 무형의 행위 또는 활동을 말한다.

나. 여객운송업에 있어 서비스란 긍정적인 마음을 적절하게 표현하여 승객을 편안하고 안전하게 목적지까지 이동시키는 것을 말한다. 봉사하는 마음을 기반으로 친절, 적극적인 태도, 신뢰를 통해 승객을 만족시켜 주고 고객의 만족으로 보람, 성취감을 느끼는 것으로 말과 이론이 아닌 감정과 행동이 수반되는 응대이다.

- 1) 서비스란 승객의 편익을 도모하기 위해 행동하는 정신적·육체적 노동을 말한다.
- 2) 서비스도 하나의 상품으로 서비스 품질에 대한 승객만족을 위해 계속적으로 승객에게 제공하는 모든 활동을 의미한다.
- 3) 여객운송서비스는 택시를 이용하여 승객을 출발지에서 최종목적지까지 이동시키는 상업적 행위를 말하며, 택시를 이용하여 승객이 원하는 구간으로 이동시키는 서비스를 제공하는 행위 그 자체를 의미한다.

다. 올바른 서비스 제공을 위한 5요소

- 1) 단정한 용모 및 복장
- 2) 밝은 표정
- 3) 공손한 인사
- 4) 친근한 말
- 5) 따뜻한 응대

2. 서비스의 특징

가. 무형성 : 보이지 않는다.

- 1) 서비스는 형태가 없는 무형의 상품으로서 제품과 같이 누구나 볼 수 있는 형태로 제시되지 않으며, 서비스를 측정하기는 어렵지만 누구나 느낄 수는 있다.
- 2) 운송서비스는 노동집약성이 높은 서비스 유형으로 승객이 택시 승차를 경험한 후에 운송서비스에 대한 질적 수준을 인지할 수 있다.
- 3) 운송서비스 수준은 택시의 요금, 운행시간, 차종, 목적지 도착시간 등에 영향을 받을 수 있다.

나. 동시성 : 생산과 소비가 동시에 발생하므로 재고가 발생하지 않는다.

- 1) 서비스는 공급자에 의해 제공됨과 동시에 승객에 의해 소비되는 성질을 가지고 있다.
- 2) 서비스는 재고가 없고, 불량 서비스가 나와도 다른 제품처럼 반품할 수도 없으며, 고치거나 수리할 수도 없다.
- 3) 불량서비스를 한번 하게 되면 불량제품을 판매하는 경우보다 훨씬 나쁜 결과가 나온다. 또한 다른 고객에게 전파되어 다른 운전자에게도 부정적인 영향을 줄 수 있다.

다. 인적 의존성 : 사람에 의존한다.

- 1) 서비스는 사람에 의해 생산되어 사람에게 제공되므로 똑같은 서비스라 하더라도 그것을 행하는 사람에 따라 품질의 차이가 발생하기 쉽다.
- 2) 제품은 기계나 설비로 균질하게 만들어 낼 수 있다는 점에서 서비스와 대조를 이룬다.
- 3) 운송서비스는 운전자에 의해 생산되기 때문에 인적의존성이 높다.
- 4) 운송사업자가 제공하는 택시의 좌석 수는 제한되고 시간적·공간적 제약이 따르지만, 운전자가 제공하는 서비스인 안전운행 및 승객 응대 태도는 운전자마다 차이가 난다.
- 5) 승객과 대면하는 운전자의 태도, 복장, 말씨 등은 운송서비스에 있어 중요한 영향을 미친다.

라. 소멸성 : 즉시 사라진다.

- 1) 서비스는 오래 남아있는 것이 아니라 제공이 끝나면 즉시 사라져 남지 않는다.
- 2) 서비스의 무형성, 동시성 등으로 제공된 서비스에 대한 품질 수준을 측정하기 어렵다.

마. 무소유권 : 가질 수 없다.

1) 서비스는 누릴 수는 있으나 소유할 수는 없다.

2) 서비스는 승객이 제공받을 수는 있으나, 유형재처럼 소유권을 이전받을 수는 없다.

바. 변동성 : 운송서비스의 소비활동은 택시 실내의 공간적 제약요인으로 인해 상황의 발생 정도에 따라 시간, 요일 및 계절별로 변동성을 가질 수 있다.

사. 다양성 : 승객 욕구의 다양함과 감정의 변화, 서비스 제공자에 따라 상대적이며, 승객의 평가 역시 주관적이어서 일관되고 표준화된 서비스 질을 유지하기 어렵다.



1. 승객만족의 개념 및 중요성

- 가. 승객만족이란 승객이 무엇을 원하고 무엇이 불만인지 니즈를 파악하여 승객의 기대에 맞춰가는 서비스를 제공함으로써 승객으로 하여금 만족감을 느끼게 하는 것이다.
- 나. 승객을 만족시키기 위한 추진력과 분위기 조성은 경영자의 몫이라 할 수 있으나, 실제로 승객을 상대하고 승객을 만족시켜야 할 사람은 승객과 직접 접촉하는 고객접점의 운전자이다.
- 다. 100명의 운수종사자 중 99명의 운수종사자가 바람직한 서비스를 제공한다 하더라도 「승객」이 접해본 단 한 명이 불만족스러웠다면 승객은 그 한 명을 통하여 회사전체를 평가하게 된다.
- 라. 한 업체에 대해 고객이 거래를 중단하는 이유는 종사자의 불친절(68%), 제품에 대한 불만(14%), 경쟁사의 회유(9%), 가격이나 기타(9%)로 조사되어 고객이 거래를 중단하는 가장 큰 이유는 제품에 대한 불만이 아니라 고객 접점 종사자 불친절에 의한 것임을 알 수 있다.

2. 일반적인 승객의 욕구

- 가. 환영받고 싶어 한다.
- 나. 편안해지고 싶어 한다.
- 다. 중요한 사람으로 인식되고 싶어 한다.
- 라. 존중받고 싶어 한다.
- 마. 기대와 욕구를 수용하고 인정받고 싶어 한다.

3. 승객만족을 위한 기본예절

가. 승객을 환영한다.

- 1) 승객을 환영한다는 것은 인간관계의 기본조건이다.
- 2) 승객을 기쁜 마음으로 환대해야 서비스가 시작된다.
- 3) 승객에 대한 관심을 표현함으로써 승객과의 관계는 더욱 가까워진다.

나. 자신의 입장에서만 생각하는 태도는 승객만족의 저해요소이다.

다. 약간의 어려움을 감수하는 것은 승객과 좋은 관계로 지속적인 고객을 투자이다.

라. 예의란 인간관계에서 지켜야할 도리이다.

마. 연장자는 사회의 선배로서 존중하고, 공·사를 구분하여 예우한다.

바. 상대가 불쾌하거나 불편해하는 말은 하지 않는다.

사. 승객에게 관심을 갖는 것은 승객으로 하여금 좋은 이미지를 갖게 한다.

아. 관심을 가짐으로써 승객과의 관계는 친숙해 질 수 있다.

자. 승객의 입장을 이해하고 존중한다.

차. 승객의 여건, 능력, 개인차를 수용하고 배려한다.

카. 승객을 존중하는 것은 돈 한 푼 들이지 않고 승객을 접대하는 효과가 있다.

타. 모든 인간관계는 성실을 바탕으로 한다.

파. 한결같은 마음으로 진정성 있게 승객을 대한다.



1. 이미지(Image)¹⁾ 관리

- 가. 이미지란 보여지는 모습인 외모와 마음가짐이 드러나는 태도 등에 대해 상대방이 받아들이는 느낌을 말한다.
- 나. 개인의 이미지는 본인에 의해 결정되는 것이 아니라 상대방이 보고 느낀 것에 의해 결정된다.
- 다. 긍정적인 이미지를 만들기 위한 5요소
- 1) 시선처리(눈빛)
 - 2) 음성관리(목소리)
 - 3) 표정관리(미소)
 - 4) 용모복장(단정한 용모)
 - 5) 제스처(비언어적요소인 손짓, 자세)

2. 인사

가. 인사의 개념

- 1) 인사는 서비스의 첫 동작이자 마지막 동작이다.
- 2) 인사는 서로 만나거나 헤어질 때 말·태도 등으로 존경, 사랑, 우정을 표현하는 행동양식이다.
- 3) 상대의 인격을 존중하고 배려하기 위한 수단으로 마음, 행동, 말씨가 일치되어 승객에게 환대, 환송의 뜻을 전달하는 방법이다.
- 4) 상사에게는 존경심을, 동료에게는 우애와 친밀감을 표현할 수 있는 수단이다.

나. 인사의 중요성

- 1) 인사는 평범하고도 대단히 쉬운 행동이지만 생활화되지 않으면 실천에 옮기기 어렵다.
- 2) 인사는 애사심, 존경심, 우애, 자신의 교양 및 인격의 표현이다.
- 3) 인사는 서비스의 주요 기법 중 하나이다.
- 4) 인사는 승객과 만나는 첫걸음이다.

1) 어떤 사람으로부터 받는 느낌으로 다른 말로 인상(印象)이라고도 한다. 첫인상은 첫눈에 느껴지는 인상을 말한다.

- 5) 인사는 승객에 대한 마음가짐의 표현이다.
- 6) 인사는 승객에 대한 서비스 진정성을 위한 표시이다.

다. 잘못된 인사

- 1) 턱을 쳐들거나 눈을 치켜뜨고 하는 인사
- 2) 할까 말까 망설이다 하는 인사
- 3) 성의 없이 말로만 하는 인사
- 4) 무표정한 인사
- 5) 경황없이 급히 하는 인사
- 6) 뒷짐을 지거나 호주머니에 손을 넣은 채 하는 인사
- 7) 상대방의 눈을 보지 않고 하는 인사
- 8) 자세가 흐트러진 인사
- 9) 머리만 까닥거리는 인사
- 10) 고개를 옆으로 돌리고 하는 인사

라. 올바른 인사

- 1) 표정 : 밝고 부드러운 미소를 짓는다.
- 2) 고개 : 반듯하게 들되, 턱을 내밀지 않고 자연스럽게 당긴다.
- 3) 시선 : 인사 전·후에 상대방의 눈을 정면으로 바라보며, 상대방을 진심으로 존중하는 마음을 눈빛에 담아 인사한다.
- 4) 머리와 상체 : 일직선이 되도록 하며 천천히 숙인다.

구 분	인사 각도	인사 의미	인사말
가벼운 인사 (목례)	15°	• 기본적인 예의 표현	• 안녕하십니까. • 네, 알겠습니다.
보통 인사 (보통례)	30°	• 승객 앞에 섰을 때	• 처음 뵙겠습니다. • 감사합니다.
정중한 인사 (정중례)	45°	• 정중한 인사 표현	• 죄송합니다. • 미안합니다.

- 5) 입 : 미소를 짓는다.
- 6) 손 : 남자는 가볍게 쥔 주먹을 바지 재봉 선에 자연스럽게 붙이고, 주머니에 넣고 하는 일이 없도록 한다.
- 7) 음성 : 적당한 크기와 속도로 자연스럽게 부드럽게 말한다.
- 8) 인사 : 본 사람이 먼저 하는 것이 좋으며, 상대방이 먼저 인사한 경우에는 “네, 안녕하십니까”로 응대한다.

3. 호감 받는 표정관리

가. 표정이란 마음속의 감정이나 정서 따위의 심리 상태가 얼굴에 나타난 모습을 말하며, 다분히 주관적이고 순간순간 변할 수 있고 다양하게 표현된다.

나. 표정의 중요성

- 1) 밝고 환한 표정은 첫인상을 좋게 만든다.
- 2) 첫인상은 대면 직후 결정되는 경우가 많다.
- 3) 좋은 첫인상은 긍정적인 호감도로 이어진다.
- 4) 상대방과의 원활하고 친근한 관계를 만들어 준다.
- 5) 업무 효과를 높일 수 있다.
- 6) 밝은 표정은 호감 가는 이미지를 형성하여 사회생활에 도움을 준다.
- 7) 밝은 표정과 미소는 신체와 정신 건강을 향상시킨다.

다. 밝은 표정의 효과

- 1) 자신의 건강증진에 도움이 된다.
- 2) 상대방과의 긍정적인 친밀감을 만드는데 도움이 된다.
- 3) 밝은 표정은 전이효과가 있어 상대에게 전달되며 상대방에게도 밝은 표정으로 연결된다. 따라서 좋은 분위기에서 업무를 볼 수 있다.
- 4) 업무능률 향상에 도움이 된다.

라. 시선처리

- 1) 자연스럽게 부드러운 시선으로 상대를 본다.
- 2) 눈동자는 항상 중앙에 위치하도록 한다.
- 3) 가급적 승객의 눈높이와 맞춘다.

※ 승객이 싫어하는 시선 : 위로 치켜뜨는 눈, 결눈질, 한 곳만 응시하는 눈, 위아래로 훑어보는 눈

마. 좋은 표정 만들기

- 1) 밝고 상쾌한 표정을 만든다.
- 2) 얼굴 전체가 웃는 표정을 만든다.
- 3) 돌아서면서 표정이 굳어지지 않도록 한다.
- 4) 입은 가볍게 다문다.
- 5) 입의 양꼬리가 올라가게 한다.

*마스크 착용의 경우 눈이 더 활짝 웃을 수 있도록 노력한다.(눈썹을 올리며 인사하기)

바. 잘못된 표정

- 1) 상대의 눈을 보지 않는 표정
- 2) 무관심하고 의욕이 없는 무표정
- 3) 입을 일자로 굳게 다물거나 입꼬리가 처져 있는 표정
- 4) 갑자기 표정이 자주 변하는 얼굴
- 5) 눈썹 사이에 세로 주름이 지는 찡그리는 표정
- 6) 코웃음을 치는 것 같은 표정

사. 승객 응대 마음가짐 10가지

- 1) 사명감을 가진다.
- 2) 승객의 입장에서 생각한다.
- 3) 편안하게 대한다.
- 4) 항상 긍정적으로 생각한다.
- 5) 승객이 호감을 갖도록 한다.
- 6) 공사를 구분하고 공정하게 대한다.
- 7) 승객의 니즈를 파악하려고 노력한다.
- 8) 예의를 지키며 겸손하게 대한다.
- 9) 자신감을 갖고 행동한다.
- 10) 개선할 사항은 변명보다 수용의 자세를 통해 개선한다.

4. 악수

- 가. 악수는 상대방과의 신체접촉을 통한 친밀감을 표현하는 행위로 바른 동작이 필요하다.
- 나. 상대방이 악수를 청할 경우 먼저 가볍게 목례를 한 후 오른손을 내민다.
- 다. 악수하는 손을 흔들거나, 손을 딱 잡거나, 손끝만 잡는 것은 좋은 태도가 아니다.
- 라. 악수하는 도중 상대방의 시선을 피하거나 다른 곳을 응시하여서는 아니 된다.

5. 용모 및 복장

- 가. 좋은 옷차림을 한다는 것은 단순히 좋은 옷을 멋지게 입는다는 뜻이 아니다. 때와 장소는 물론, 자신의 생활에 맞추어 옷을 ‘올바르게’입는다는 뜻이다.
- 나. 단정한 용모와 복장의 중요성
 - 1) 승객이 받는 첫인상을 결정한다.
 - 2) 회사의 이미지를 좌우하는 요인을 제공한다.
 - 3) 하는 일의 성과에 영향을 미친다.
 - 4) 활기찬 직장 분위기 조성에 영향을 준다.

다. 근무복에 대한 공·사적인 입장

1) 공적인 입장(운수회사 입장)

- 가) 시각적인 안정감과 편안함을 승객에게 전달할 수 있다.
- 나) 종사자의 소속감 및 애사심 등 심리적인 효과를 유발시킬 수 있다.
- 다) 효율적이고 능동적인 업무처리에 도움을 줄 수 있다.

2) 사적인 입장(종사자 입장)

- 가) 사복에 대한 경제적 부담이 완화될 수 있다.
- 나) 승객에게 신뢰감을 줄 수 있다.

라. 복장의 기본원칙

- 1) 깨끗하게
- 2) 단정하게
- 3) 품위 있게
- 4) 규정에 맞게
- 5) 통일감 있게
- 6) 계절에 맞게
- 7) 편한 신발을 신되, 샌들이나 슬리퍼는 삼가야 한다.

마. 승객에게 불쾌감을 주는 몸가짐

- 1) 충혈 되어 있는 눈
- 2) 잠잔 흔적이 남아 있는 머릿결
- 3) 정리되지 않은 덩수룩한 수염
- 4) 길게 자란 코털
- 5) 지지분한 손톱
- 6) 무표정한 얼굴 등

6. 언어예절

가. 대화란 정보전달 및 교환, 감정의 표현 의미로 의견, 정보, 지식, 가치관, 기호, 감정 등을 전달하거나 교환함으로써 상대방과 소통해 나가는 과정이다.

나. 말 한마디로 천 냥 빚을 갚고, 세치 혀가 사람을 죽이기도 하고 살리기도 한다는 옛 속담처럼 말은 어떻게 사용하느냐에 따라 성공의 무기도 되고 실패의 무기도 될 수 있는 중요한 커뮤니케이션 수단이다.

다. 대화의 4원칙

- 1) 밝고 적극적으로 말한다. : 밝고 따뜻한 말투로 승객에게 말을 건네며 즐거운 마음으로 대화를 이어 가며 적절한 유머 등을 활용하면 좋다.
- 2) 공손하게 말한다. : 승객에 대한 친밀감과 존중의 마음을 존경어, 겸양어, 정중한 어휘의 선택으로 공손하게 말한다.
- 3) 명료하게 말한다. : 정확한 발음과 적절한 속도로 전달하고자 하는 내용을 알기 쉽게 말한다.
- 4) 품위 있게 말한다. : 승객의 입장을 고려한 어휘의 선택과 호칭을 사용하는 배려를 아끼지 않아야 한다.
- 5) 상대방의 입장을 고려해 말한다. : 승객이 대화하기를 불편해하면 운행 서비스에 꼭 필요한 내용만으로 응대한다.

라. 승객에 대한 호칭과 지칭

- 1) 누군가를 부르는 말은 그 사람에 대한 예의를 반영하므로 매우 조심스럽게 써야 한다.
- 2) ‘고객’보다는 ‘차를 타는 손님’이라는 뜻이 담긴 ‘승객’이나 ‘손님’을 사용하는 것이 좋다.
- 3) 할아버지, 할머니 등 나이가 드신 분들은 ‘어르신’ 또는 ‘선생님’ 호칭하거나 지칭한다.
- 4) ‘아줌마’, ‘아저씨’, ‘아가씨’는 상대방을 높이는 느낌이 들지 않으므로 호칭이나 지칭으로 사용하지 않는다.
- 5) 초등학생과 미취학 어린이에게는 ○○○어린이/학생의 호칭이나 지칭을 사용하고, 중·고등학생은 ○○○승객이나 손님으로 성인에 준하여 호칭하거나 지칭한다. 잘 아는 사람이라면 이름을 불러 친근감을 줄 수 있으나 존댓말을 사용하여 존중하는 느낌을 받도록 한다.

마. 대화를 나눌 때의 언어예절

구분	의미	사용방법
존경어	<ul style="list-style-type: none"> 사람이나 사물을 높여 말해 직접적으로 상대에 대해 경의를 나타내는 말이다. 	<ul style="list-style-type: none"> 직접 승객이나 상사에게 말을 걸 때 승객이나 상사의 일을 이야기 할 때
겸양어	<ul style="list-style-type: none"> 자신의 동작이나 자신과 관련된 것을 낮추어 말해 간접적으로 상대를 높이는 말이다. 	<ul style="list-style-type: none"> 자신의 일을 승객에게 말할 때 자신의 일을 상사에게 말할 때 회사의 일을 승객에게 말할 때
정중어	<ul style="list-style-type: none"> 자신이나 상대와 관계없이 말하고자 하는 것을 정중히 말해 상대에 대해 경의를 나타내는 말이다. 	<ul style="list-style-type: none"> 승객이나 상사에게 직접 말을 걸 때 손아래나 동료라도 말끝을 정중히 할 때

바. 대화를 나눌 때의 표정 및 예절

구분	듣는 입장	말하는 입장
눈	<ul style="list-style-type: none"> 상대방을 정면으로 바라보며 경청한다. 시선을 자주 마주친다. 	<ul style="list-style-type: none"> 듣는 사람을 정면으로 바라보고 말한다. 상대방 눈을 부드럽게 주시한다.
몸	<ul style="list-style-type: none"> 정면을 향해 조금 앞으로 내미는 듯한 자세를 취한다. 손이나 다리를 꼬지 않는다. 끄덕끄덕하거나 메모하는 태도를 유지한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 표정을 밝게 한다. 등을 펴고 똑바른 자세를 취한다. 자연스런 몸짓이나 손짓을 사용한다. 웃음이나 손짓이 지나치지 않도록 주의한다.
입	<ul style="list-style-type: none"> 맞장구를 치며 경청한다. 모르면 질문하여 물어본다. 대화의 핵심사항을 재확인하며 말한다. 	<ul style="list-style-type: none"> 입은 똑바로, 정확한 발음으로, 자연스럽게 상냥하게 말한다. 쉬운 용어를 사용하고, 경어를 사용하며, 말끝을 흐리지 않는다. 적당한 속도와 맑은 목소리를 사용한다.
마음	<ul style="list-style-type: none"> 흥미와 성의를 가지고 경청한다. 말하는 사람의 입장에서 생각하는 마음을 가진다.(역지사지의 마음) 	<ul style="list-style-type: none"> 성의를 가지고 말한다. 최선을 다하는 마음으로 말한다.

사. 대화할 때의 주의사항

1) 듣는 입장에서의 주의사항

- 가) 침묵으로 일관하는 등 무관심한 태도를 취하지 않는다.
- 나) 불가피한 경우를 제외하고 가급적 논쟁은 피한다.
- 다) 상대방의 말을 중간에 끊거나 말참견을 하지 않는다.
- 라) 다른 곳을 바라보면서 말을 듣거나 말하지 않는다.
- 마) 팔짱을 끼고 손장난을 치지 않는다.

2) 말하는 입장에서의 주의사항

- 가) 불평불만을 함부로 말하지 않는다.

- 나) 전문적인 용어나 외래어를 남용하지 않는다.
- 다) 욕설, 독설, 험담, 과장된 몸짓은 하지 않는다.
- 라) 남을 중상모략하는 언동은 조심한다.
- 마) 쉽게 흥분하거나 감정에 치우치지 않는다.
- 바) 손아랫사람이라 할지라도 농담은 조심스럽게 한다.
- 사) 함부로 단정하고 말하지 않는다.
- 아) 상대방의 약점을 잡아 말하는 것은 피한다.
- 자) 일부를 보고, 전체를 속단하여 말하지 않는다.
- 차) 도전적으로 말하는 태도나 버릇은 조심한다.
- 카) 자기 이야기만 일방적으로 말하는 행위는 조심한다.

아. 상황에 따라 호감을 주는 화법

상황	호감화법	상황	호감화법
긍정할 때	<ul style="list-style-type: none"> • 네, 잘 알겠습니다. • 네, 그렇죠, 맞습니다. 	부정할 때	<ul style="list-style-type: none"> • 그럴 리가 없다고 생각되는데요. • 확인해 보겠습니다.
맞장구를 칠 때	<ul style="list-style-type: none"> • 네, 그렇군요. • 정말 그렇습니다. • 참 잘 되었네요. 	거부할 때	<ul style="list-style-type: none"> • 어렵겠습니다만, • 정말 죄송합니다만, • 유감스럽습니다만,
부탁할 때	<ul style="list-style-type: none"> • 양해해 주셨으면 고맙겠습니다. • 그렇게 해 주시면 정말 고맙겠습니다. 	사과할 때	<ul style="list-style-type: none"> • 폐를 끼쳐 드려서 정말 죄송합니다. • 무어라 사과의 말씀을 드려야 할지 모르겠습니다.
겸손한 태도를 나타낼 때	<ul style="list-style-type: none"> • 천만의 말씀입니다. • 제가 도울 수 있어서 다행입니다. • 오히려 제가 더 감사합니다. 	분명하지 않을 때	<ul style="list-style-type: none"> • 어떻게 하면 좋을까요? • 아직은 ~입니다만, • 저는 그렇게 알고 있습니다만,

7. 흡연 예절

가. 금연해야 하는 장소 : 다른 사람에게 흡연의 피해를 줄 수 있는 곳

- 1) 택시 안
- 2) 보행중인 도로
- 3) 승객대기실 또는 승강장
- 4) 금연식당 및 공공장소
- 5) 다른 사람에게 간접흡연의 영향을 줄 수 있는 장소
- 6) 사무실 내

나. 담배꽂초를 처리하는 경우에 주의해야 할 사항

- 1) 담배꽂초는 반드시 재떨이에 버린다.
- 2) 차창 밖으로 버리지 않는다.
- 3) 화장실 변기에 버리지 않는다.
- 4) 꽂초를 바닥에다 버리지 않으며, 발로 비벼 끄지 않는다.
- 5) 꽂초를 손가락으로 튕겨 버리지 않는다.

8. 직업관

가. 직업의 개념과 의미

1) 직업이란 경제적 소득을 얻거나 사회적 가치를 이루기 위해 참여하는 지속적인 활동으로 삶의 한 과정이다.

2) 직업의 특징

가) 우리는 평생 어떤 형태로든지 직업과 관련된 삶을 살아가도록 되어 있으며, 직업을 통해 생계를 유지할 뿐만 아니라 사회적 역할을 수행하고, 자아실현을 이루어간다.

나) 어떤 사람들은 일을 통해 보람과 긍지를 맛보며 만족스런 삶을 살아가지만, 어떤 사람들은 그렇지 못하다.

3) 직업의 의미

가) 경제적 의미

(1) 직업을 통해 안정된 삶을 영위해 나갈 수 있어 중요한 의미를 가진다.

(2) 직업은 인간 개개인에게 일할 기회를 제공한다.

(3) 일의 대가로 임금을 받아 본인과 가족의 경제생활을 영위한다.

(4) 인간이 직업을 구하려는 동기 중의 하나는 바로 노동의 대가, 즉 임금을 얻는 소득측면이 있다.

나) 사회적 의미

(1) 직업을 통해 원만한 사회생활, 인간관계 및 봉사를 하게 되며, 자신이 맡은 역할을 수행하여 능력을 인정받는 것이다.

(2) 직업을 갖는다는 것은 현대사회의 조직적이고 유기적인 분업 관계 속에서 분담된 기능의 어느 하나를 맡아 사회적 분업 단위의 지분을 수행하는 것이다.

(3) 사람은 누구나 직업을 통해 타인의 삶에 도움을 주기도 하고, 사회에 공헌하며 사회발전에 기여하게 된다.

(4) 직업은 사회적으로 유용한 것이어야 하며, 사회발전 및 유지에 도움이 되어야 한다.

다) 심리적 의미

(1) 삶의 보람과 자기실현에 중요한 역할을 하는 것으로 사명감과 소명의식을 갖고 정성과 정열을 쏟을 수 있는 것이다.

(2) 인간은 직업을 통해 자신의 이상을 실현한다.

(3) 인간의 잠재적 능력, 타고난 소질과 적성 등이 직업을 통해 계발되고 발전된다.

(4) 직업은 인간 개개인의 자아실현의 매개인 동시에 장이 되는 것이다.

(5) 자신이 갖고 있는 제반 욕구를 충족하고 자신의 이상이나 자아를 직업을 통해 실현함으로써 인격의 완성을 기하는 것이다.

나. 직업관에 대한 이해

- 1) 직업관이란 특정한 개인이나 사회의 구성원들이 직업에 대해 갖고 있는 태도나 가치관을 말한다.
- 2) 생계유지의 수단, 개성발휘의 장, 사회적 역할의 실현 등 서로 상응관계에 있는 3가지 측면에서 직업을 인식할 수 있으나, 어느 측면을 보다 강조하느냐에 따라서 각기 특유의 직업관이 성립된다.
- 3) 바람직한 직업관
 - 가) 소명의식을 지닌 직업관 : 항상 소명의식을 가지고 일하며, 자신의 직업을 천직으로 생각한다.
 - 나) 사회구성원으로서의 역할 지향적 직업관 : 사회구성원으로서의 직분을 다하는 일이자 봉사하는 일이라 생각한다.
 - 다) 미래 지향적 전문능력 중심의 직업관 : 자기 분야의 최고 전문가가 되겠다는 생각으로 최선을 다해 노력한다.
- 4) 잘못된 직업관
 - 가) 생계유지 수단적 직업관 : 직업을 생계를 유지하기 위한 수단으로 본다.
 - 나) 지위 지향적 직업관 : 직업생활의 최고 목표는 높은 지위에 올라가는 것이라고 생각한다.
 - 다) 귀속적 직업관 : 능력으로 인정받으려 하지 않고 학연과 지연에 의지한다.
 - 라) 차별적 직업관 : 육체노동을 천시한다.
 - 마) 폐쇄적 직업관 : 신분이나 성별 등에 따라 개인의 능력을 발휘할 기회를 차단한다.

다. 올바른 직업윤리

- 1) 소명의식 : 직업에 종사하는 사람이 어떠한 일을 하든지 자신이 하는 일에 전력을 다하는 것이 하늘의 뜻에 따르는 것이라고 생각하는 것이다.
- 2) 천직의식 : 자신이 하는 일보다 다른 사람의 직업이 수입도 많고 지위가 높더라도 자신의 직업에 긍지를 느끼며, 그 일에 열성을 가지고 성실히 임하는 직업의식을 말한다.
- 3) 직분의식 : 사람은 각자의 직업을 통해서 사회의 각종 기능을 수행하고, 직접 또는 간접으로 사회구성원으로서 마땅히 해야 할 본분을 다해야 한다.
- 4) 봉사정신 : 현대 산업사회에서 직업 환경의 변화와 직업의식의 강화는 자신의 직무수행과정에서 협동정신 등이 필요로 하게 되었다.
- 5) 전문의식 : 직업인은 자신의 직무를 수행하는데 필요한 전문적 지식과 기술을 갖추어야 한다.
- 6) 책임의식 : 직업에 대한 사회적 역할과 직무를 충실히 수행하고, 맡은 바 임무나 의무를 다해야 한다.

라. 직업의 가치

1) 내재적 가치

- 가) 자신에게 있어서 직업 그 자체에 가치를 둔다.
- 나) 자신의 능력을 최대한 발휘하길 원하며, 그로 인한 사회적인 헌신과 인간관계를 중시한다.
- 다) 자기표현이 충분히 되어야 하고, 자신의 이상을 실현하는데 그 목적과 의미를 두는 것에 초점을 맞추려는 경향을 갖는다.

2) 외재적 가치

- 가) 자신에게 있어서 직업을 도구적인 면에 가치를 둔다.
- 나) 삶을 유지하기 위한 경제적인 도구나 권력을 추구하고자 하는 수단을 중시하는데 의미를 두고 있다.
- 다) 직업이 주는 사회 인식에 초점을 맞추려는 경향을 갖는다.

제 2 장

운송사업자 및 운수종사자 준수사항

제 1 절 운송사업자 준수사항

제 2 절 운수종사자 준수사항

1. 일반적인 준수사항

- 가. 운송사업자는 노약자·장애인 등에 대해서는 특별한 편의를 제공해야 한다.
- 나. 운송사업자는 여객에 대한 서비스의 향상 등을 위하여 관할관청이 필요하다고 인정하는 경우에는 운수종사자로 하여금 단정한 복장 및 모자를 착용하게 해야 한다.
- 다. 운송사업자는 자동차를 항상 깨끗하게 유지하여야 하며, 관할관청이 단독으로 실시하거나 관할관청과 조합이 합동으로 실시하는 청결상태 등의 검사에 대한 확인을 받아야 한다.
- 라. 운송사업자[대형(승합자동차를 사용하는 경우로 한정한다) 및 고급형 택시운송사업자는 제외한다]는 다음의 사항을 승객이 자동차 안에서 쉽게 볼 수 있는 위치에 게시하여야 한다. 이 경우 택시운송사업자는 앞좌석의 승객과 뒷좌석의 승객이 각각 볼 수 있도록 2곳 이상에 게시하여야 한다.
- 1) 회사명(개인택시운송사업자의 경우는 게시하지 아니한다), 자동차번호, 운전자 성명, 불편사항 연락처 및 차고지 등을 적은 표지판
- 마. 운송사업자는 운수종사자로 하여금 여객을 운송할 때 다음의 사항을 성실하게 지키도록 하고, 이를 향시 지도·감독해야 한다.
- 1) 정류소 또는 택시승차대에서 주차 또는 정차할 때에는 질서를 문란하게 하는 일이 없도록 할 것
 - 2) 정비가 불량한 사업용자동차를 운행하지 않도록 할 것
 - 3) 위험방지를 위한 운송사업자·경찰공무원 또는 도로관리청 등의 조치에 응하도록 할 것
 - 4) 교통사고를 일으켰을 때에는 긴급조치 및 신고의 의무를 충실하게 이행하도록 할 것
 - 5) 자동차의 차체가 헐었거나 망가진 상태로 운행하지 않도록 할 것

2. 자동차의 장치 및 설비 등에 관한 준수사항

가. 택시운송사업용 자동차 및 수요응답형 여객자동차(승용자동차만 해당한다)

1) 택시운송사업용 자동차[대형(승합자동차를 사용하는 경우로 한정한다) 및 고급형 택시운송사업용 자동차는 제외한다]의 안에는 여객이 쉽게 볼 수 있는 위치에 요금미터기를 설치해야 한다.

2) 대형(승합자동차를 사용하는 경우는 제외한다) 및 모범형 택시운송사업용 자동차에는 요금영수증 발급과 신용카드 결제가 가능하도록 관련기기를 설치해야 한다.

3) 택시운송사업용 자동차 및 수요응답형 여객자동차 안에는 난방장치 및 냉방장치를 설치해야 한다.

4) 택시운송사업용 자동차[대형(승합자동차를 사용하는 경우로 한정한다) 및 고급형 택시운송사업용 자동차는 제외한다] 윗부분에는 택시운송사업용 자동차임을 표시하는 설비를 설치하고, 빈차로 운행 중일 때에는 외부에서 빈차임을 알 수 있도록 하는 조명장치가 자동으로 작동되는 설비를 갖추어야 한다.

5) 대형(승합자동차를 사용하는 경우는 제외한다) 및 모범형 택시운송사업용 자동차에는 호출설비를 갖추어야 한다.

6) 택시운송사업자[대형(승합자동차를 사용하는 경우로 한정한다) 및 고급형 택시운송사업자는 제외한다]는 택시 미터기에서 생성되는 택시운송사업용 자동차 운행정보의 수집·저장 장치 및 정보의 조작을 막을 수 있는 장치를 갖추어야 한다.

7) 수요응답형 여객자동차에는 시·도지사가 정하는 수요응답 시스템을 갖추어야 한다.

8) 그 밖에 국토교통부장관이나 시·도지사가 지시하는 설비를 갖추어야 한다.

- 가. 여객의 안전과 사고예방을 위하여 운행 전 사업용 자동차의 안전설비 및 등화장치 등의 이상 유무를 확인해야 한다.
- 나. 질병·피로·음주나 그 밖의 사유로 안전한 운전을 할 수 없을 때에는 그 사실을 해당 운송사업자에게 알려야 한다.
- 다. 자동차의 운행 중 중대한 고장을 발견하거나 사고가 발생할 우려가 있다고 인정될 때에는 즉시 운행을 중지하고 적절한 조치를 해야 한다.
- 라. 운전업무 중 해당 도로에 이상이 있었던 경우에는 운전업무를 마치고 교대할 때에 다음 운전자에게 알려야 한다.
- 마. 관계 공무원으로부터 운전면허증, 신분증 또는 자격증의 제시 요구를 받으면 즉시 이에 따라야 한다.
- 바. 여객자동차운송사업에 사용되는 자동차 안에서 담배를 피워서는 안 된다.
- 사. 사고로 인하여 사상자가 발생하거나 사업용자동차의 운행을 중단할 때에는 제사고의 상황에 따라 적절한 조치를 취해야 한다.
- 아. 영수증발급기 및 신용카드결제기를 설치해야 하는 택시의 경우 승객이 요구하면 영수증의 발급 또는 신용카드결제에 응해야 한다.
- 자. 관할관청이 필요하다고 인정하여 복장 및 모자를 지정할 경우에는 그 지정된 복장과 모자를 착용하고, 용모를 항상 단정하게 해야 한다.
- 차. 택시운송사업의 운수종사자[구간운임제 시행지역 및 시간운임제 시행지역의 운수종사자와 대형(승합자동차를 사용하는 경우로 한정한다) 및 고급형 택시운송사업의 운수종사자는 제외한다]는 승객이 탑승하고 있는 동안에는 미터기를 사용하여 운행해야 한다.
- 카. 문을 완전히 닫지 아니한 상태에서 자동차를 출발시키거나 운행하는 행위
- 타. 택시요금미터를 임의로 조작 또는 훼손하는 행위
- 파. 운송사업자의 운수종사자는 운송수입금의 전액에 대하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.
- 1) 1일 근무시간 동안 택시요금미터에 기록된 운송수입금의 전액을 운수종사자의 근무종료 당일 운송사업자에게 납부할 것
 - 2) 일정금액의 운송수입금 기준액을 정하여 납부하지 않을 것

- 하. 운수종사자는 차량의 출발 전에 여객이 좌석안전띠를 착용하도록 안내하여야 한다. 이 경우 안내의 방법, 시기, 그 밖에 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다.
- 거. 그 밖에 이 규칙에 따라 운송사업자가 지시하는 사항을 이행해야 한다.

제 3 장

운수종사자의 기본 소양

- 제 1 절 운전예절
- 제 2 절 운전자상식
- 제 3 절 응급처치방법



1. 교통질서의 중요성

- 가. 제한된 도로 공간에서 많은 운전자가 안전한 운전을 하기 위해서는 운전자의 질서의식이 제고되어야 한다.
- 나. 타인도 쾌적하고 자신도 쾌적한 운전을 하기 위해서는 모든 운전자가 교통질서를 준수해야 한다.
- 다. 교통사고로부터 국민의 생명 및 재산을 보호하고, 원활한 교통흐름을 유지하기 위해서는 운전자 스스로 교통질서를 준수해야 한다.

2. 사업용 운전자의 사명과 자세

가. 운전자의 사명

- 1) 타인의 생명도 내 생명처럼 존중 : 사람의 생명은 이 세상 다른 무엇보다도 존귀하고 소중하며,
안전운행을 통해 인명손실을 예방할 수 있다.
- 2) 사업용 운전자는 ‘공인’이라는 사명감 필요 : 승객의 소중한 생명을 보호할 의무가 있는 공인이라는 사명감이 수반되어야 한다.

나. 운전자가 가져야 할 기본자세

- 1) 교통법규 이해와 준수
 - 가) 교통법규나 규칙은 단지 아는 것으로 끝나는 것이 아니라 실천하는 것이 중요하다.
 - 나) 운전자는 수시로 변하는 교통상황에 맞게 차를 운전하면서 그 상황에 맞는 적절한 판단으로 교통법규를 준수해야 한다.
- 2) 여유 있는 양보운전
 - 가) 교통사고의 원인에는 운전자의 조급성과 자기중심적인 사고가 깔려 있다.

나) 항상 마음의 여유를 가지고, 서로 양보하는 마음의 자세로 운전한다.

3) 주의력 집중

가) 운전은 한 순간의 방심도 허용되지 않는 복잡한 과정이다.

나) 운전 중에는 방심하지 않고, 운전에만 집중해야 돌발 상황을 빨리 발견하여 적절한 조치를 취할 수 있다.

다) 전방주시 태만, 과속, 운전 부주의 등의 운전 중 부적절한 행동은 대형사고의 원인이 될 수 있다.

4) 심신상태 안정

가) 운전자의 몸과 마음이 안정되어 있어야 운전도 안전하게 할 수 있다.

나) 운전자는 운행 전에 심신 상태를 차분하게 진정시켜, 냉정하고 침착한 자세로 운전하여야 한다.

5) 추측운전 금지

가) 운전자는 운행 중에 발생하는 각종 상황에 대해 자신에게만 유리한 판단이나 행동은 조심해야 한다.

나) 조그만 교통상황 변화에도 반드시 안전을 확인한 후 자동차를 조작하여야 한다.

6) 운전기술 과신은 금물

가) 운전이란 혼자 하는 것이 아니라 도로이용자인 다른 운전자, 보행자 등과 도로에서 상충될 수 있다.

나) 아무리 유능하고 자신 있는 운전자라 하더라도 자신의 판단 착오 등으로 사고가 발생할 수 있다.

7) 배출가스로 인한 대기오염 및 소음공해 최소화 노력 등

3. 올바른 운전예절

가. 인성과 습관의 중요성

- 1) 운전자는 일반적으로 각 개인이 가지는 사고, 태도 및 행동특성인 인성(人性)의 영향을 받게 된다.
- 2) 운전자의 운전행태를 보면 어떤 행위를 오랫동안 되풀이하는 과정에서 저절로 익혀진 운전 습관이 나타나는 것을 살펴볼 수 있다.
 - 가) 습관은 후천적으로 형성되는 조건반사 현상으로 무의식중에 어떤 것을 반복적으로 행할 때 자신도 모르게 생활화된 행동으로 나타나게 된다.
 - 나) 습관은 본능에 가까운 강력한 힘을 발휘하게 되어 나쁜 운전습관이 몸에 배면 나중에 고치기 어려우며 잘못된 습관은 교통사고로 이어질 수 있다.
- 3) 올바른 운전 습관은 다른 사람들에게 자신의 인격을 표현하는 방법 중의 하나이다.

나. 운전예절의 중요성

- 1) 사람은 일상생활의 대인관계에서 예의범절을 중시하고 있다.
- 2) 사람의 됴됨이는 그 사람이 얼마나 예의 바른가에 따라 가늠하기도 한다.
- 3) 예절바른 운전습관은 명량한 교통질서를 유지하고, 교통사고를 예방할 뿐만 아니라 교통문화 선진화의 지름길이 될 수 있다.

다. 운전자가 지켜야 하는 행동

- 1) 횡단보도에서의 올바른 행동
 - 가) 신호등이 없는 횡단보도를 통행하고 있는 보행자가 있으면 일시정지하여 보행자를 보호한다.
 - 나) 보행자가 통행하고 있는 횡단보도 내로 차가 진입하지 않도록 정지선을 지킨다.
- 2) 전조등의 올바른 사용
 - 가) 야간운행 중 반대차로에서 오는 차가 있으면 전조등을 변환빔(하향등)으로 조정하여 상대 운전자의 눈부심 현상을 방지한다.
 - 나) 야간에 커브 길을 진입하기 전에 상향등을 깜박거리려 반대차로를 주행하고 있는 차에게 자신의 진입을 알린다.

3) 차로변경에서의 올바른 행동

가) 방향지시등을 작동시킨 후 차로를 변경하고 있는 차가 있는 경우에는 속도를 줄여 진입이 원활하도록 도와준다.

4) 교차로를 통과할 때의 올바른 행동

가) 교차로 전방의 정체 현상으로 통과하지 못할 때에는 교차로에 진입하지 않고 대기한다.

나) 앞 신호에 따라 진행하고 있는 차가 있는 경우에는 안전하게 통과하는 것을 확인하고 출발한다.

라. 운전자가 삼가야 하는 행동

1) 지그재그 운전으로 다른 운전자를 불안하게 만드는 행동을 하지 않는다.

2) 과속으로 운행하며 급브레이크를 밟는 행위를 하지 않는다.

3) 운행 중에 갑자기 끼어들거나 다른 운전자에게 욕설을 하지 않는다.

4) 도로상에서 사고가 발생한 경우 차량을 세워 둔 채로 시비, 다툼 등의 행위로 다른 차량의 통행을 방해하지 않는다.

5) 운행 중에 갑자기 오디오 볼륨을 크게 작동시켜 승객을 놀라게 하거나, 경음기 버튼을 작동시켜 다른 운전자를 놀라게 하지 않는다.

6) 신호등이 바뀌기 전에 빨리 출발하라고 전조등을 깜빡이거나 경음기로 재촉하는 행위를 하지 않는다.

7) 교통 경찰관의 단속에 불응하거나 항의하는 행위를 하지 않는다.

8) 갓길로 통행하지 않는다.

1. 교통관련 용어 정의

가. 교통사고조사규칙(경찰청 훈령)에 따른 대형사고란 다음과 같은 사고를 말한다.

- 1) 3명 이상이 사망(교통사고 발생일로부터 30일 이내에 사망한 것을 말한다)
- 2) 20명 이상의 사상자가 발생한 사고

나. 여객자동차 운수사업법에 따른 중대한 교통사고는 다음과 같은 사고를 말한다.

- 1) 전복(顛覆)사고
- 2) 화재가 발생한 사고
- 3) 사망자 2명 이상 발생한 사고
- 4) 사망자 1명과 중상자 3명 이상이 발생한 사고
- 5) 중상자 6명 이상이 발생한 사고

다. 교통사고조사규칙에 따른 교통사고의 용어

- 1) 충돌사고 : 차가 반대방향 또는 측방에서 진입하여 그 차의 정면으로 다른 차의 정면 또는 측면을 충격한 것을 말한다.
- 2) 추돌사고 : 2대 이상의 차가 동일방향으로 주행 중 뒤차가 앞차의 후면을 충격한 것을 말한다.
- 3) 접촉사고 : 차가 추월, 교행 등을 하려다가 차의 좌우측면을 서로 스친 것을 말한다.
- 4) 전도사고 : 차가 주행 중 도로 또는 도로 이외의 장소에 차체의 측면이 지면에 접하고 있는 상태(좌측면이 지면에 접해 있으면 좌전도, 우측면이 지면에 접해 있으면 우전도)를 말한다.
- 5) 전복사고 : 차가 주행 중 도로 또는 도로 이외의 장소에 뒤집혀 넘어진 것을 말한다.
- 6) 추락사고 : 자동차가 도로의 절벽 등 높은 곳에서 떨어진 사고

라. 자동차 및 자동차부품의 성능과 기준에 관한 규칙에 따른 자동차와 관련된 용어

- 1) 공차상태 : 자동차에 사람이 승차하지 아니하고 물품(예비부분품 및 공구 기타 휴대 물품을 포함한다)을 적재하지 아니한 상태로서 연료·냉각수 및 윤활유를 만재하고 예비타이어(예비타이어를 장착한 자동차만 해당한다)를 설치하여 운행할 수 있는 상태를 말한다.
- 2) 차량중량 : 공차상태의 자동차 중량을 말한다.
- 3) 적차상태 : 공차상태의 자동차에 승차정원의 인원이 승차하고 최대적재량의 물품이 적재된 상태를 말한다. 이 경우 승차정원 1인(13세 미만의 자는 1.5인을 승차정원 1인으로 본다)의 중량은 65킬로그램으로 계산하고, 좌석정원의 인원은 정위치에, 입석정원의 인원은 입석에 균등하게 승차시키며, 물품은 물품적재장치에 균등하게 적재시킨 상태이어야 한다.
- 4) 차량총중량 : 적차상태의 자동차의 중량을 말한다.
- 5) 승차정원 : 자동차에 승차할 수 있도록 허용된 최대인원(운전자를 포함한다)을 말한다.

2. 교통사고 현장에서의 상황별 안전조치

가. 교통사고 상황 파악

- 1) 짧은 시간 안에 사고 정보를 수집하여 침착하고 신속하게 상황을 파악한다.
- 2) 피해자와 구조자 등에게 위험이 계속 발생하는지 파악한다.
- 3) 생명이 위독한 환자가 누구인지 파악한다.
- 4) 구조를 도와줄 사람이 주변에 있는지 파악한다.
- 5) 전문가의 도움이 필요한지 파악한다.

나. 사고현장의 안전관리

- 1) 피해자를 위험으로부터 보호하거나 피신시킨다.
- 2) 사고위치에 노면표시를 한 후 도로 가장자리로 자동차를 이동시킨다.

3. 교통사고 현장에서의 원인조사

가. 노면에 나타난 흔적조사

- 1) 스키드마크, 요마크, 프린트자국 등 타이어자국의 위치 및 방향
- 2) 차의 금속부분이 노면에 접촉하여 생긴 파인 흔적 또는 굵힌 흔적의 위치 및 방향
- 3) 충돌 충격에 의한 차량파손품의 위치 및 방향
- 4) 충돌 후에 떨어진 액체잔존물의 위치 및 방향
- 5) 차량 적재물의 낙하위치 및 방향
- 6) 피해자의 유류품(遺留品) 및 혈흔자국
- 7) 도로구조물 및 안전시설물의 파손위치 및 방향

나. 사고차량 및 피해자조사

- 1) 사고차량의 손상부위 정도 및 손상방향
- 2) 사고차량에 묻은 흔적, 마찰, 찰과흔(擦過痕)
- 3) 사고차량의 위치 및 방향
- 4) 피해자의 상처 부위 및 정도
- 5) 피해자의 위치 및 방향

다. 사고당사자 및 목격자조사

- 1) 운전자에 대한 사고상황조사
- 2) 탑승자에 대한 사고상황조사
- 3) 목격자에 대한 사고상황조사

라. 사고현장 시설물조사

- 1) 사고지점 부근의 가로등, 가로수, 전신주(電信柱) 등의 시설물 위치
- 2) 신호등(신호기) 및 신호체계
- 3) 차로, 중앙선, 중앙분리대, 갓길 등 도로횡단구성요소
- 4) 방호울타리, 충격흡수시설, 안전표지 등 안전시설요소
- 5) 노면의 파손, 결빙, 배수불량 등 노면상태요소

마. 사고현장 측정 및 사진촬영

- 1) 사고지점 부근의 도로선형(평면 및 교차로 등)
- 2) 사고지점의 위치
- 3) 차량 및 노면에 나타난 물리적 흔적 및 시설물 등의 위치
- 4) 사고현장에 대한 가로방향 및 세로방향의 길이
- 5) 곡선구간의 곡선반경, 노면의 경사도(종단구배 및 횡단구배)
- 6) 도로의 시거 및 시설물의 위치 등
- 7) 사고현장, 사고차량, 물리적 흔적 등에 대한 사진촬영

4. 교통관련 법규 및 사내 안전관리 규정 준수

가. 배차지시 없이 임의 운행금지

나. 정당한 사유 없이 지시된 운행노선을 임의로 변경운행 금지

다. 승차 지시된 운전자 이외의 타인에게 대리운전 금지

라. 사전승인 없이 타인을 승차시키는 행위 금지

마. 운전에 악영향을 미치는 음주 및 약물복용 후 운전 금지

바. 철길건널목에서는 일시정지 준수 및 정차 금지

사. 도로교통법에 따라 취득한 운전면허로 운전할 수 있는 차종 이외의 차량 운전금지

아. 자동차 전용도로, 급한 경사길 등에서는 주·정차 금지

자. 기타 사회적인 물의를 일으키거나 회사의 신뢰를 추락시키는 난폭운전 등의 운전 금지

차. 차는 이동하는 회사(이동을 하면서 회사를 홍보해주는) 도구로써 청결 유지. 차의 내·외부를 청결하게 관리하여 쾌적한 운행환경 유지

5. 운행 전 준비

- 가. 용모 및 복장 확인(단정하게)
- 나. 승객에게는 항상 친절하게 불쾌한 언행 금지
- 다. 차의 내·외부를 항상 청결하게 유지
- 라. 운행 전 일상점검을 철저히 하고 이상이 발견되면 관리자에게 즉시 보고하여 조치 받은 후 운행
- 마. 배차사항, 지시 및 전달사항 등을 확인한 후 운행

6. 운행 중 주의

- 가. 주정차 후 출발할 때에는 차량주변의 보행자, 승·하차자 및 노상취객 등을 확인한 후 안전하게 운행한다.
- 나. 내리막길에서는 풋 브레이크를 장시간 사용하지 않고, 엔진 브레이크 등을 적절히 사용하여 안전하게 운행한다.
- 다. 보행자, 이륜차, 자전거 등과 교행, 나란히 진행할 때에는 서행하며 안전거리를 유지하면서 운행한다.
- 라. 후진할 때에는 유도요원을 배치하여 수신호에 따라 안전하게 후진한다.
- 마. 후방카메라를 설치한 경우에는 카메라를 통해 후방의 이상 유무를 확인한 후 안전하게 후진한다.
- 바. 눈길, 빙판길 등은 체인이나 스노타이어를 장착한 후 안전하게 운행한다.
- 사. 뒤따라오는 차량이 추월하는 경우에는 감속 등을 통해 양보운전을 한다.

7. 교통사고에 따른 조치

- 가. 교통사고를 발생시켰을 때에는 도로교통법령에 따라 현장에서의 인명구호, 관할경찰서 신고 등의 의무를 성실히 이행한다.
- 나. 어떤 사고라도 임의로 처리하지 말고, 사고발생 경위를 육하원칙에 따라 거짓 없이 정확하게 회사에 보고한다.
- 다. 사고처리 결과에 대해 개인적으로 통보를 받았을 때에는 회사에 보고한 후 회사의 지시에 따라 조치한다.

8. 운전자 신상변동 등에 따른 보고

- 가. 결근, 지각, 조퇴가 필요하거나, 운전면허증 기재사항 변경, 질병 등 신상변동이 발생한 때에는 즉시 회사에 보고한다.
- 나. 운전면허 정지 및 취소 등의 행정처분을 받았을 때에는 즉시 회사에 보고하여야 하며, 어떠한 경우라도 운전을 해서는 아니 된다.



1. 부상자 의식 상태 확인

- 가. 말을 걸거나 팔을 꼬집어 눈동자를 확인한 후 의식이 있으면 말로 안심시킨다.
- 나. 의식이 없다면 기도를 확보한다. 머리를 뒤로 충분히 젖힌 뒤, 입안에 있는 피나 토한 음식물 등을 긁어내어 막힌 기도를 확보한다.
- 다. 의식이 없거나 구토할 때는 목이 오물로 막혀 질식하지 않도록 옆으로 놓는다.
- 라. 목뼈 손상의 가능성이 있는 경우에는 목 뒤쪽을 한 손으로 받쳐준다.
- 마. 환자의 몸을 심하게 흔드는 것은 금지한다.

2. 심폐소생술

- 가. 의식/호흡 확인 및 주변 도움 요청(119 신고, 자동제세동기)
 - 1) 성인, 소아 : 환자를 바로 눕힌 후 양쪽 어깨를 가볍게 두드리며 의식이 있는지, 숨을 정상적으로 쉬는지 확인, 주변 사람들에게 119 신고 및 자동제세동기를 가져올 것을 요청
 - 2) 영아 : 한쪽 발바닥을 가볍게 두드리며 의식이 있는지, 숨을 정상적으로 쉬는지 확인, 주변 사람들에게 119 신고 및 자동제세동기를 가져올 것을 요청
- 나. 가슴 압박 30회
 - 1) 성인, 소아 : 가슴압박 30회(분당 100~120회/ 약 5cm 이상의 깊이)
 - 2) 영아 : 가슴압박 30회(분당 100~120회/ 약 4cm 이상의 깊이)
- 다. 기도개방 및 인공호흡 2회
 - 성인, 소아, 영아 : 가슴이 충분히 올라올 정도로 2회(1회당 1초간) 실시
- 라. 가슴압박 및 인공호흡 무한 반복 : 30회 가슴압박과 2회 인공호흡 반복(30:2)

1) 가슴압박 방법

가. 성인

1. 가슴의 중앙인 흉골의 아래쪽 절반부위에 손바닥을 위치시킨다.
2. 양손을 깍지 낀 상태로 손바닥의 아래 부위만을 환자의 흉골부위에 접촉시킨다.
3. 시술자의 어깨는 환자의 흉골이 맞는 부위와 수직이 되게 위치시킨다.
4. 양쪽 어깨 힘을 이용하여 분당 100~120회 정도의 속도로 5cm 이상 깊이로 강하고 빠르게 30회 눌러준다.

나. 소아

1. 압박할 위치는 양쪽 젖꼭지의 부위를 잇는 선의 정 중앙의 바로 아래 부분이다.
2. 한 손으로 손바닥의 아래 부위만을 환자의 흉골 부위에 접촉시킨다.
3. 시술자의 어깨는 환자의 흉골이 맞는 부위와 수직이 되게 위치시킨다.
4. 한 손으로 1분당 100~120회 정도의 속도와 5cm 이상 깊이로 강하고 빠르게 30회 눌러준다.

다. 영아

1. 압박할 위치는 양쪽 젖꼭지 부위를 잇는 선 정 중앙의 바로 아래 부분이다.
2. 검지와 중지 또는 중지와 약지 손가락을 모은 후 첫마디 부위를 환자의 흉골부위에 접촉시킨다.
3. 시술자의 손가락은 환자의 흉골이 맞는 부위와 수직이 되게 위치한다.
4. 1분당 100~120회의 속도와 4cm 이상의 깊이로 강하고 빠르게 30회 눌러준다.

2) 기도개방 및 인공호흡 방법

가. 성인

1. 한 손으로 턱을 들어올리고, 다른 손으로 머리를 뒤로 젖혀 기도를 개방시킨다.
2. 머리를 젖힌 손의 검지와 엄지로 코를 막는다.
3. 가슴 상승이 눈으로 확인될 정도로 1초 동안 인공호흡을 2회 실시한다.

나. 소아

1. 한 손으로 턱을 들어 올리고, 다른 손으로 머리를 뒤로 젖혀 기도를 개방시킨다.
2. 머리를 젖힌 손의 검지와 엄지로 코를 막는다.
3. 가슴 상승이 눈으로 확인될 정도로 1초 동안 인공호흡을 2회 실시한다.

다. 영아

1. 한 손으로 귀와 바닥이 평행할 정도로 턱을 들어 올리고, 다른 손으로 머리를 뒤로 젖힌다.
2. 환자의 입과 코에 동시에 숨을 불어 넣을 준비를 한다.
3. 가슴 상승이 눈으로 확인될 정도로 1초 동안 인공호흡을 2회 실시한다.

마. 참고 : 2015한국형 심폐소생술 가이드라인(일반인용)에 따르면, 인공호흡 하는 방법을 모르거나 인공호흡을 꺼리는 일반인 구조자는 가슴압박소생술을 하도록 권장한다. 가슴압박소생술은 심폐소생술에서 인공호흡은 하지 않고, 가슴 압박을 시행하는 소생술 방법이다.

3. 출혈 또는 골절

가. 출혈이 심하다면 출혈 부위보다 심장에 가까운 부위를 헝겊 또는 손수건 등으로 지혈 될 때까지 꼭 잡아맨다.

나. 출혈이 적을 때에는 거즈나 깨끗한 손수건으로 상처를 꼭 누른다.

다. 가슴이나 배를 강하게 부딪쳐 내출혈이 발생하였을 때에는 얼굴이 창백해지며 핏기가 없어지고 식은땀을 흘리며 호흡이 얇고 빨라지는 쇼크증상이 발생한다.

- 1) 부상자가 입고 있는 옷의 단추를 푸는 등 옷을 헐렁하게 하고 하반신을 높게 한다.
- 2) 부상자가 춥지 않도록 모포 등을 덮어주지만, 햇볕은 직접 쬐지 않도록 한다.

라. 골절 부상자는 잘못 다루면 오히려 더 위험해질 수 있으므로 구급차가 올 때까지 가급적 기다리는 것이 바람직하다.

- 1) 지혈이 필요하다면 골절 부분은 건드리지 않도록 주의하여 지혈한다.
- 2) 팔이 골절되었다면 헝겊으로 띠를 만들어 팔을 매달도록 한다.

4. 차멀미

가. 차멀미는 자동차를 타면 어지럽고 속이 메스꺼우며 토하는 증상이 나타나는 것을 말한다.

나. 차멀미는 심한 경우 갑자기 쓰러지고 안색이 창백하며 사지가 차가우면서 땀이 나는 허탈증상이 나타나기도 한다.

다. 차멀미 승객에 대해서는 세심하게 배려한다.

- 1) 환자의 경우는 통풍이 잘되고 비교적 흔들림이 적은 앞쪽으로 앉도록 한다,
- 2) 심한 경우에는 휴게소 내지는 안전하게 정차할 수 있는 곳에 정차하여 차에서 내려 시원한 공기를 마시도록 한다.
- 3) 차멀미 승객이 토할 경우를 대비해 위생봉지를 준비한다.
- 4) 차멀미 승객이 토한 경우에는 주변 승객이 불쾌하지 않도록 신속히 처리한다.

5. 교통사고 발생 시 운전자의 조치사항

가. 교통사고가 발생했을 때 운전자는 무엇보다도 사고피해를 최소화 하는 것과 제2차사고 방지를 위한 조치를 우선적으로 취해야 한다.

나. 운전자는 이를 위해 마음의 평정을 찾아야 한다.

다. 사고발생시 운전자가 취할 조치과정은 다음과 같다.

- 1) 탈출 : 교통사고 발생 시 우선 엔진을 멈추게 하고 연료가 인화되지 않도록 한다. 이 과정에서 무엇보다 안전하고 신속하게 사고차량으로부터 탈출해야 하며 침착해야 한다.
- 2) 인명구조 : 부상자가 발생하여 인명구조를 해야 될 경우 다음과 같은 점에 유의한다.
 - 가) 승객이나 동승자가 있는 경우 적절한 유도로 승객의 혼란방지에 노력해야 한다. 아비규환의 상태에서는 피해가 더욱 증가할 수 있기 때문이다.
 - 나) 인명구조 시 부상자, 노인, 어린이 및 부녀자 등 노약자를 우선적으로 구조한다.
 - 다) 정차위치가 차도, 노면 등과 같이 위험한 장소일 때에는 신속히 도로 밖의 안전장소로 유도하고 2차 피해가 일어나지 않도록 한다.
 - 라) 부상자가 있을 때에는 우선 응급조치를 한다.
 - 마) 야간에는 주변의 안전에 특히 주의를 하고 냉정하고 기민하게 구출유도를 해야 한다.

- 3) 후방방호 : 고장발생 시와 마찬가지로 경황이 없는 중에 통과차량에 알리기 위해 차도로 뛰어나와 손을 흔드는 등의 위험한 행동을 삼가야한다.
- 4) 연락 : 보험회사나 경찰 등에 다음 사항을 연락한다.
 - 가) 사고발생지점 및 상태
 - 나) 부상정도 및 부상자수
 - 다) 회사명
 - 라) 운전자 성명
 - 마) 우편물, 신문, 여객의 휴대 화물의 상태
 - 바) 연료 유출여부 등
- 5) 대기 : 대기요령은 고장차량의 경우와 같이 하되, 특히 주의를 요하는 것은 부상자가 있는 경우 응급처치 등 부상자 구호에 필요한 조치를 한 후 후속차량에 긴급후송을 요청해야 한다. 부상자를 후송할 경우 위급한 환자부터 먼저 후송하도록 해야 한다.

6. 차량고장 시 운전자의 조치사항

가. 교통사고는 고장과 연관될 가능성이 크며, 고장은 사고의 원인이 되기도 한다.

나. 여러 가지 이유로 고장이 발생할 경우 다음과 같은 조치를 취해야 한다.

- 1) 정차 차량의 결함이 심할 때는 비상등을 점멸시키면서 길어깨(갓길)에 바짝 차를 대서 정차한다.
- 2) 차에서 내릴 때에는 옆 차로의 차량 주행상황을 살핀 후 내린다.
- 3) 야간에는 밝은 색 옷이나 야광이 되는 옷을 착용하는 것이 좋다.
- 4) 비상전화를 하기 전에 차의 후방에 경고반사판을 설치해야 하며 특히 야간에는 주의를 기울인다.
- 5) 비상주차대에 정차할 때는 타 차량의 주행에 지장이 없도록 정차해야 한다.

다. 후방에 대한 안전조치를 취해야 한다.

- 1) 대기 장소에서는 통과차량의 접근에 따라 접촉이나 추돌이 생기지 않도록 안전조치를 취해야 한다.
- 2) 이를 위해 고장차를 즉시 알 수 있도록 표시 또는 눈에 띄게 한다.

3) 「도로교통법」에 의하면 ‘자동차의 운전자는 고장이나 그 밖의 사유로 고속도로등에서 자동차를 운행할 수 없게 되었을 때에는 행정안전부령이 정하는 표지(고장자동차의 표지)를 하여야 하며, 그 자동차를 고속도로등이 아닌 다른 곳으로 옮겨 놓는 등의 필요한 조치를 하여야 한다’고 규정하고 있다.

라. 「도로교통법 시행규칙」에 따른 고장자동차의 표지는 후방에서 접근하는 자동차의 운전자가 확인할 수 있는 위치에 설치하여야 한다. 밤에는 고장자동차의 표지와 함께 사방 500미터 지점에서 식별할 수 있는 적색의 섬광신호·전기제등 또는 불꽃신호를 추가로 설치하여야 한다.

마. 구조차 또는 서비스차가 도착할 때까지 차량 내에 대기하는 것은 특히 위험하므로 반드시 안전지대로 나가서 기다리도록 유도한다.

7. 재난발생 시 운전자의 조치사항

가. 운행 중 재난이 발생한 경우에는 신속하게 차량을 안전지대로 이동한 후 즉각 회사 및 유관기관에 보고한다.

나. 장시간 고립 시에는 유류, 비상식량, 구급환자발생 등을 즉시 신고, 한국도로공사 및 인근 유관기관 등에 협조를 요청한다.

다. 승객의 안전조치를 우선적으로 취한다.

1) 폭설 및 폭우로 운행이 불가능하게 된 경우에는 응급환자 및 노인, 어린이 승객을 우선적으로 안전지대로 대피시키고 유관기관에 협조를 요청한다.

2) 재난 시 차내에 유류 확인 및 업체에 현재 위치를 알리고 도착 전까지 차내에서 안전하게 승객을 보호한다.

3) 재난 시 차량 내부의 이상 여부 확인 및 신속하게 안전지대로 차량을 대피한다.

판 권
한국교통안전공단
소 유

택시운전 자격시험 참고자료

운송서비스 (택시운전자의 예절에 관한 사항 포함) [비 매 품]

발행처 한국교통안전공단 자격관리처
발행 2020년 12월
주소 경상북도 김천시 혁신6로 17 (율곡동, 한국교통안전공단)
홈페이지 <http://www.kotsa.or.kr>

본 참고자료 내용의 무단 전재·역재를 금합니다.

「청렴한 공직문화 선도에 한국교통안전공단이 앞장서겠습니다.」