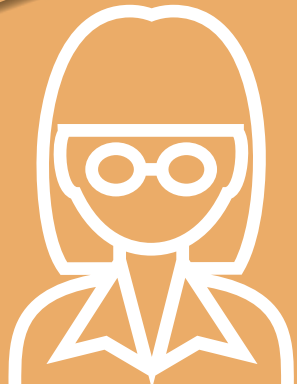




GLOBAL ETIQUETTE

글로벌 에티켓 **에티켓**



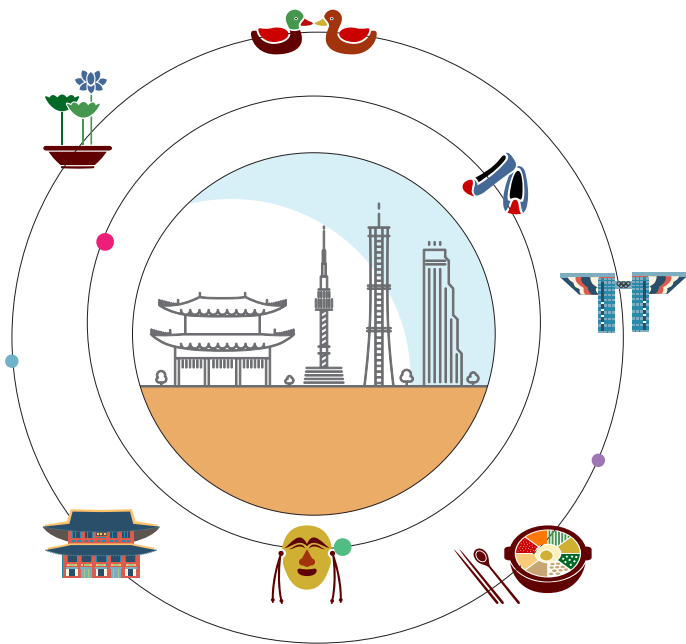


K스마일 캠페인이란?

친절과 미소로 외국인 관광객을 맞이하여 다시 찾고 싶은 대한민국을 만들기 위한 국민 참여형 친절 캠페인입니다.



세계인이 다시 찾는 대한민국



왜 우리는 친절해야 할까요?

해마다 천만명이 넘는 관광객이 우리나라를 찾고 있습니다.
 하지만 관광객을 많이 유치하는 것보다 더욱 중요한 것은
 다시 찾고 싶은 대한민국을 만드는 일입니다.

그들에게 한국의 첫인상이자 이미지가 될 당신의 미소가
 무엇보다 중요한 때입니다.

환한 미소로 건네는 인사만으로도 관광객은 물론
 우리 모두가 행복하고 친절한 대한민국을 만들 수 있습니다.

‘다시 찾고 싶은 대한민국’을 만들기 위해
우리 함께 준비합시다.

글로벌 에티켓

상황별
에티켓



상황별 에티켓

I

에티켓



유래



고대 프랑스어 estiquer(붙이다)에서 유래하였고, '나무 말뚝에 붙인 표찰 또는 꼬리표'를 이르는 말이었습니다.

여러 가지 설이 있으나, 프랑스 궁중에서 행사의 일정한 순서와 형식을 지키기 위해 일정한 절차를 사용하기 시작하였는데, 프랑스 궁중에서 이루어졌던 일정한 절차를 이르는 말이 에티켓이고 오늘날 예절의 의미가 되었습니다.

에티켓과 매너



시민 사회가 되면서 과거 지배층들의 전유물이었던 에티켓과 매너는 일반인들에게도 보편화되었습니다. 오늘날 매너는 일상생활 속 습관이나 몸가짐 등 통상적인 예의를 뜻하고, 에티켓은 매너보다 수준 높은 규칙·예법·의례 등을 뜻합니다.

본질



- 남에게 폐를 끼치지 않습니다.
- 남에게 호감을 주어야 합니다.
- 남을 존경해야 합니다.

상황별 에티켓

약수



순서



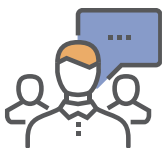
손윗 사람 ▶ 아랫 사람 / 여성 ▶ 남성 / 선배 ▶ 후배 /
기혼자 ▶ 미혼자 / 상급자 ▶ 하급자 /
예외 : 국가원수, 왕족, 성직자 등 ▶ 모든 사람

방법



1. 인사할 때는 오른손을 내미는 것이 원칙입니다.
* 오른손에 부상을 입었을 경우에는 원칙에 얽매이지 않고 왼손으로 할 수도 있으나, 흔히 왼손은 부정적으로 간주하고 있어 상대방에게 양해를 얻어 악수를 사양하는 것도 한 방법입니다.
2. 너무 느슨하거나, 세게 쥐지 않으며 또한 스킨드 가볍게 쥐는 것은 상대를 가볍게 여기는 인상을 줄 수 있으므로 오히려 적당한 힘을 주는 것이 좋습니다.
3. 상대가 악수를 청할 때 상대방에게 매너 있는 첫인상을 주기 위해서는 일어서서 하는 것이 좋습니다.
4. 악수할 때는 장갑을 벗는 것이 기본 예의입니다.
5. 악수를 하면서 가벼운 인사말도 함께 합니다.

소개



약수 매너



- 소개를 받았다고 곧바로 손을 내밀지 말아야 합니다.
- 연소자가 연장자에게 소개되었을 때는 먼저 약수를 청하지 말아야 합니다.
- 연장자가 약수하지 않고 인사를 건네면 연소자도 이에 따릅니다.
- 외국인 부부를 소개 받은 경우, 동성 간에는 포옹 혹은 약수를 하고, 이성 간에는 연장자가 약수를 청하는 경우가 많으며 간단히 목례로 대신합니다.

주의 사항



- 상대의 이름과 직함을 정확히 말합니다.
- 통상적으로 상호 일어서서 소개를 받습니다.
- 동성끼리 소개받을 때는 서로 일어섭니다.
- 성직자나 연장자, 지위가 높은 사람을 소개 받을 때는 일어나는 것이 원칙이지만, 환자나 노령인 경우는 예외입니다.

Plus
TIP

시간 약속에 늦었을 때는 이런 행동만은 제발...

- 늦게 나타나서는 모든 참석자들과 약수하는 것은 자신감의 과잉으로 비춰지므로 자제하는 것이 바람직합니다.

대화



대화 방법



- 실내에서는 목소리를 낮추고 대화를 할 때의 목소리도 작게 해야 합니다. 큰 소리를 내어도 괜찮을 때는 친구들과 야외 활동을 할 때입니다.
- 상대방의 이야기가 다 끝나기 전에 중간에 끼어들거나 흐름을 방해하는 건 굉장한 실례이며 대접받지 못할 행동입니다. 이야기가 다 끝난 다음에 질문을 하거나 자신의 다른 견해를 이야기합니다.

삼가야 할 다섯 가지 질문



- 처음 만난 상대에게 나이, 결혼, 몸무게, 급여, 종교 등의 사적인 질문을 하거나, 지나친 관심을 보이는 것은 피하는 것이 좋습니다.
- 개인적인 질문이나 대답하기 곤란한 질문들은 상대방으로 하여금 강한 거부감과 불쾌감을 줍니다.

서양 사람들과 처음 만나서 대화할 때 삼가야 할 다섯 가지 질문

1. How old are you?
2. Are you married?
3. How much do you weigh?
4. How much do you get paid?
5. What's your religion?

상황별 에티켓

도보 시



- 거리에서 4~5명이 횡대로 걸어 다니는 것은 예의가 아닙니다.
- 마주 오는 사람과 정면 충돌하지 않도록 주의합니다.
만약 살짝이라도 스친다면 즉시 사과합니다.
- 걸으면서 음식을 먹거나 흡연은 삼가합니다.
- 아는 사람을 봤다고 크게 소리쳐 부르는 것은 예의가 아닙니다.
- 두 사람 이상이 길을 함께 걸을 때는 차로 쪽에 신체적 우위를 가지고 있는 사람이 위치합니다. 도움을 줄 수 있는 사람의 입장에서 더 빠른 조치가 가능하기 때문입니다.
- 길거리에서 휠체어나 목발 사용자를 만난다면 먼저 갈 수 있도록 비켜줍니다.

우리의 미소가 대한민국의 가치를 높입니다.
우리는 대한민국 미소국가대표입니다.

상황별 에티켓

대중 교통 이용 시




- 다른 승객에게 불편감을 줄 수도 있기 때문에
가급적 음식을 꺼내 먹지 않습니다.
- 통화를 하거나 일행과 대화할 경우에는 작은 목소리로 이야기합니다.
- 혼자서 옆자리까지 2개의 좌석을 차지하지 않습니다.
- 차 안에서 신발을 벗거나 쓰레기를 버리지 않습니다.
- 가방이나 짐을 옆 빈자리에 내려놓지 않습니다.

공연 관람 시

· 공연을 감상할 능력이 없는 어린이(보통 6세 이하)는 동반하지 않는 게 기본 예의입니다.



· 공연장에서 큰 소리로 떠들거나 야단스럽게 자리를 찾는 등의 행동은 금물입니다.

· 공연장에서는 휴대전화나 모바일 기기는 꺼두거나 무음으로 전환해 둡니다. 

· 남녀 동반 관람인 경우 남성이 앞장서서 여성을 지정 좌석 열까지 에스코트합니다.

· 다른 사람이 앉아 있는 자리를 통과해야 할 때에는 반드시 “실례합니다.”하고 인사를 합니다.

· 음악회의 경우 음악이 완전히 끝날 때까지 박수를 치지 않는 것이 원칙입니다.

· 앵콜은 한두 번 청하며, 받아주지 않는다고 휘파람을 불며 고함을 치거나 소란을 피우면서 자꾸 청하는 것은 실례입니다.

· 앵콜 방식은 나라마다 조금씩 다릅니다. 미국은 “앵콜”이라고 외치고 러시아는 “브라보”라고 하면서 기립 박수를 칩니다.



· 공연이 완전히 끝날 때까지는 자리에서 일어나지 않습니다.



· 공연 도중에 녹음이나 사진 촬영은 절대 금물입니다.

Plus
TIP

공연 관람 시 일반적으로 박수를 쳐야 할 때

- 오페라, 연극, 발레는 막이 내린 후 / 성악은 일반적으로 3곡마다 / 기악곡은 마지막 악장 후에 / 판소리, 마당놀이 등 아무 때나 / 예외적으로 오페라 아리아나 발레의 독무가 끝났을 때

기본예티켓

상황별
예티켓



상황별 예티켓

II

상황별 에티켓

여행



- | | |
|---|------|
| <ul style="list-style-type: none">· 기내 반입 금지 품목(액체, 흉기 등)을 휴대하지 않습니다.· 입출국 심사대에서는 지정된 대기선 안에 서서 기다립니다.<ul style="list-style-type: none">· 일행과 대화 시, 조용한 목소리로 이야기합니다.· 비행기 탑승을 기다리면서 신발을 벗은 채로 있지 않습니다.· 옆자리가 비었더라도 자리를 차지하거나 드러눕지 않습니다.<ul style="list-style-type: none">· 공항 내에서는 흡연 구역에서만 흡연합니다. | ● 공항 |
| <ul style="list-style-type: none">· 앞 좌석의 팔걸이에 발을 올려놓지 않습니다.· 다른 승객들을 위해 과도한 음주는 삼갑니다.<ul style="list-style-type: none">· 우리 아이가 얌전히 있도록 지도합니다.· 기내 화장실을 깨끗이 사용합니다.· 내릴 때는 비행기가 완전히 멈춘 후에 자리에서 일어납니다.<ul style="list-style-type: none">· 비행기에 비치된 물품은 가지고 내리지 않습니다. | ● 기내 |

상황별 에티켓

여행



화장실

- 화장실은 금연 구역이므로 담배를 피우지 않습니다.
- 순서를 지켜 이용합니다. 특히, 밖에 사람들이 기다리고 있는데 안으로 밀고 들어가는 일이 없도록 주의합니다.
- 휴지통 이외(바닥, 변기, 벽 등)에 쓰레기를 버리지 않습니다.
- 세면대에서 발을 씻지 않습니다.
- 옆 사람을 이유 없이 쳐다보지 않습니다.

관광지

- 모든 관광지에서는 줄서기가 기본입니다. 동행이 앞쪽에 있을 경우, 무리하게 끼어들기보다는, 앞에 동행이 있음을 이야기합니다.
- 절대 낙서를 하지 않습니다. 관광지는 대부분 소중히 보존해야 할 자연, 역사, 문화 자원들로 이루어져 있기 때문입니다.
- 관광지에서 사진 촬영 금지나 출입 금지 규정이 있는 경우, 이를 반드시 지키도록 합니다.
- 안내원이 있을 경우, 안내원의 지시에 따릅니다.
- 침을 뱉거나 쓰레기를 버리지 않습니다.

상황별 에티켓

여행



- | | |
|--|------|
| <ul style="list-style-type: none">· 객실용 슬리퍼를 신거나 속옷, 잠옷을 입은 채로 객실 밖에 돌아다니지 않습니다.· 객실에 비치되어 있는 물품을 가지고 나가지 않습니다.<ul style="list-style-type: none">· 많은 사람들이 휴식을 취하는 공간입니다. 로비, 객실 등에서 큰 소리로 떠들거나 소음을 내지 않습니다.· 흡연은 지정된 장소에서만 합니다.· 호텔 직원을 함부로 대하지 않습니다.· 엘리베이터가 만원일 경우 무리하게 타지 않고, 다음 차를 기다립니다. | ● 호텔 |
| <ul style="list-style-type: none">· 전시된 물건은 눈으로만 감상하고, 필요한 경우에는 직원에게 문의합니다.· 피팅룸의 문을 열 때는 우선 노크를 합니다.<ul style="list-style-type: none">· 직원을 무례하게 대하지 않습니다.· 계산 시에는 줄을 서서 자신의 차를 기다립니다.· 정찰제 상점에서 값을 깎아 달라고 요구하지 않습니다. | ● 쇼핑 |

상황별 에티켓

여행



팁 문화

- 국가별로 다소 차이가 있지만, 일반적으로 레스토랑의 경우 계산서의 10~15% 정도 팁으로 지불합니다.
- 계산서에 봉사료가 포함되어 있을 경우에는 따로 주지 않아도 됩니다.
- 팁은 서비스에 대한 감사의 표시이므로 패스트푸드점같이 별다른 서비스를 받지 않는 곳에서는 팁을 줄 필요가 없습니다.
- 호텔 직원이 택시를 불러주거나 짐을 운반해 주었을 경우, 택시 기사가 집을 실어주었을 경우에는 약간의 팁을 줍니다.
- 방 청소를 해주는 하우스 키퍼를 위해 하루 1~2달러를 놓아두는 것이 기본입니다.
- 동전보다는 지폐로 지불하는 것이 예의입니다.

집에 초대 받았을 경우

- 약속된 시간에 맞춰서 갑니다. 피치 못할 사정으로 늦을 경우에는 반드시 미리 연락합니다.
- 꽃이나 간단한 선물을 가져갑니다. 한국 특유의 느낌이 묻어나는 기념품도 좋습니다.
- 여럿이 모이는 식사에 초대 받았을 경우, 간단한 요리나 음료를 준비하는 것이 좋습니다.

상황별 에티켓

식사 예절



- 외부 음식은 허가된 경우에만 가져옵니다.
- 식사 중 음식은 소리 내지 않고 조용히 먹습니다.
- 의자에 앉아 식사할 때 신발을 벗고 있지 않습니다.
- 직원에게 무례한 태도로 서비스를 요구하지 않습니다.
- 금연 식당 또는 식당 내 금연 구역에서는 담배를 피우지 않습니다.
 - 일행과 대화할 때는 조용히 얘기합니다.
- 뷔페에서는 줄을 서서 기다리고, 준비된 도구를 이용하여 접시에 음식을 담습니다.
 - 뷔페 음식을 밖으로 싸가지 않습니다.

식사 중 에티켓

- 냅킨은 식사 도중 옷을 더럽히지 않도록 무릎 위에 올려놓는 것입니다. 입을 닦는다든지 손가락에 소스 등이 묻었을 때 사용합니다.
 - 냅킨을 펼 때는 무릎 위에 반으로 접어서 접힌 부분이 자기 쪽을 향하게 하여 놓습니다.
- 양복 단추에 건다든지 목에 거는 것은 그다지 점잖지 않습니다.
 - 냅킨에 루즈가 묻지 않도록 입 주위를 가볍게 눌러 주는 정도로 사용하면 됩니다.
- 사용 도중 부득이한 경우 이외에는 자기 손수건을 쓰는 일은 삼가야 합니다.

냅킨은 손수건이 아니다

보디 랭귀지



우리가 흔히 몸짓 언어(Body Language)라 부르는 제스처도 중요한 의사소통 방법 가운데 하나입니다.

제스처는 외국에 나갔을 때나 대화하는 사람과 소통이 어려울 때 유용하게 사용할 수 있는 만국 공용어라고 할 수 있습니다.

하지만 몸짓 언어는 의미가 명확한 언어가 아니라 각 국가별 문화에 따라 서로 다른 의미로 해석될 여지가 있기 때문에 때로는 사고나 오해를 불러일으킬 수도 있습니다.

동일한 제스처라도 나라나 지역에 따라서는 정반대의 의미를 가질 수도 있기 때문입니다.

Plus
TIP

이슬람교도들의 보디 랭귀지

- 무슬림들 사이에 왼손은 부정한 손이기 때문에 음식을 먹을 때도 선물을 주고 받을 때도 반드시 오른손을 사용해야 합니다. 검지 손가락은 '알라'를 지칭하기 때문에 대신 사물을 가리킬 때는 엄지 손가락을 씁니다.

핵심 글로벌 에티켓

세계의 보디 랭귀지

V자 사인 · 영국: 손등이 상대를 향하면 심한 욕설이 됩니다.



OK 사인 · 한국, 일본: 돈을 의미
· 대부분의 나라: '승인'이나 '긍정'의 의미
· 프랑스 남부: '아무 것도 없음'의 의미
· 터키, 중동, 아프리카, 러시아, 브라질: '동성애' 등 외설적인 표현



엄지 세우기 · 대부분의 나라: '최고'를 의미 · 중동: '음란한 행위'를 의미
· 독일: 숫자 '1'을 의미 · 일본: 숫자 '5'를 의미
· 오스트레일리아: '거절, 무례함'의 표시



검지 구부리기 · 일본, 오스트레일리아: 외설적 행위를 의미

윙크 · 인도, 오스트레일리아: 모욕을 주는 것으로 이해합니다.

턱 두드리기 · 이탈리아: '흥미 없다'는 의미 · **손으로** · 유럽: '조롱'의 의미
· 브라질: '모르겠다'는 의미 · **입술 당겨** · 미국: '찬성'의 의미
휘바람 불기

외국인이 오해할 한국인의 습관

꾸중을 들을 때의 태도

우리나라 사람들은 꾸중을 들을 때 상대방을 똑바로 쳐다보는 것을 반항이라고 생각하므로 눈을 아래쪽으로 향하고 다소곳이 있어야 합니다. 그러나 외국인들은 눈을 똑바로 바라보지 않으면 상대방에 대한 존경심이나 신뢰가 없고 정직하지 못한 사람이라고 생각합니다.

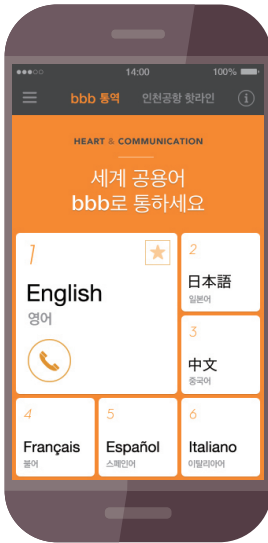
손가락으로 사람을 가리키는 행위



우리나라에서는 손가락으로 사람을 가리키면 대단히 기분 나빠하며 무례한 행동이라고 생각합니다. 그러나 외국인들 중에는 상대방의 관심을 끌기 위하여 사람을 향하여 손가락질을 하기도 합니다.

상대방의 옷자락을 잡아당기는 경우

우리나라 사람들은 상대방의 이목을 끌기 위하여 간혹 옷자락을 잡아당기는 경우가 있는데 이러한 행동은 외국인들에게는 무례한 행동으로 보이기 쉽습니다. 외국인들은 자신의 몸에 손을 대는 것을 자신만의 영역을 침범하는 행위로 간주합니다.



외국인과 의사소통이 필요할 때
bbb 통역 자원봉사와 함께 하세요!




4,300 자원봉사자 /
19개 언어 / 24시간

 **bbb korea**
bbb 비비비코리아
www.bbbkorea.org

외국인에게
국내 관광안내가 필요할 때



24시간, 한 / 영 / 일 / 중

 한국관광공사
www.visitkorea.or.kr





VKC (재)한국방문위원회
VISIT KOREA COMMITTEE

www.vkc.or.kr