



여 행 상품기획



담당교수 : 정 윤 조

제7장 항공실무1

I. 학습목표

항공예약시스템(CRS)과 항공권, 항공운임, 항공좌석 등급 등의 이해와
항공예약용어, 예약, 도시, 항공사 CODE 등의 항공실무에 관해 학습한다.

II. 학습내용

제1절 항공예약의 기초

제2절 항공권의 이해

제3절 항공운임의 이해

제4절 항공좌석의 등급

제5절 항공예약용어 및 각종 CODE

제1절 항공예약 기초



1. 항공예약의 기능

- **고객측면에서는** 항공좌석의 확보를 위한 기본적인 좌석예약 및 여행에 수반되는 각종 부대서비스의 예약 및 편의를 제공받음으로써 여행의 편의성을 제공하고자 하는데 있다.
- **항공사측면에서는** 제한된 좌석공급량의 범위 내에서 항공좌석의 정확한 운용관리 및 효율적인 판매와 이용률의 극대화를 통한 항공사의 수입을 증대하는데 있다.
- **고객서비스 측면에서** 항공예약의 기능은 여행계획에 필요한 항공편의 예약, 발권, 운송은 물론 항공 운임 및 기타 여행에 관한 종합적인 서비스를 제공하여 여행객이 원하는 시간대로 편리하게 여행할 수 있도록 항공여행일정을 작성해 주는 등 여행사의 보다 편리하고 정확하게 업무를 수행할 수 있게 해주는 기능이다.

제1절 항공예약 기초



2. 항공예약의 경로

- 항공예약경로는 직접예약과 간접예약으로 구분할 수 있다. 직접예약은 여행자가 해당 항공사 및 지점을 방문하거나 전화, 인터넷 등을 통해 직접 예약하는 경우를 말한다. 간접예약은 여행사나 총판대리점(GSA: general sales agent), 타 항공사를 통하여 예약하는 경우를 말한다.



3. 항공예약시스템(CRS)

- 항공예약과 발권기능
- 렌트카와 호텔 등의 부대서비스 예약기능
- 여행사의 지원업무기능 : 고객관리, 손익계산, 청구서 발행 등 여행대리점의 각종 업무를 예약관리용 단말기를 통해 처리할 수 있도록 지원한다.
- 다양한 정보제공의 기능 : 관광지의 기상관련정보, 여행지의 외환시세, 전화, 세관 관련 정보 등의 제반 관광정보는 물론 생활정보까지도 제공한다.

제1절 항공예약 기초



항공예약시스템 종류

구 분	내 용
TOPAS	대한항공에서 사내업무의 효율화를 위해 1975년에 도입한 CRS
ABACUS	싱가포르에 본부를 두고 5개의 항공사가 1987년에 개발한 CRS로서 아시아나 항공사가 도입 운영하고 있는 CRS
APOLLO	미국의 유나이티드 항공사가 1992년 유럽 갈릴레오를 합병하여 운영하고 있는 항공예약시스템
GALILEO	스위스항공, 이탈리아항공, 영국항공, 네덜란드항공 등의 항공사가 공동으로 개발한 CRS
AMADEUS	에어프랑스항공 등의 28개항공사가 공동으로 운영하고 있는 CRS
WORLD SPAN	노스웨스트항공, 델타항공 등이 공동으로 기존의 예약시스템에 단말기 화면을 추가한 CRS
SABRE	미국의 아메리칸 항공이 운영하고 있는 CRS

제1절 항공예약 기초

예약기록(PNR)의 작성

1) PNR의 구성요소

필수 구성 요소

Field	용도	입력 Entry
NAME	승객의 성명 및 Title	-KIM/HEESUNMS
ITINERARY	항공/비항공 여정	OKE701W1SEPICNNRTNN1
GEN FAX	여정관련 서비스 요청사항(Meal, 선호좌석 등)	4F VGML
AP FAX	항공사 전송 각종 INFO(유아/소아 나이 등)	
REMARK	업무 참고사항, 비고	5**DLY INFO TO PAX
RECEIVED FROM	예약 작성자, 변경의뢰자	6 HONG/GILDONG
TICKET	항공권 번호 입력	7C*18012345678901
TIME LIMIT	발권 시한, 명단 입력 시한	81800/12MAY
FONE	전화번호	9T*123-4567 TOTO WS/GAM

제1절 항공예약 기초



예약기록(PNR)의 작성

2) NAME FIELD(성명) 작성시 유의사항

- 타인 또는 대리인의 성명을 잠정적으로 대신 입력하는 것은 불가
- Full Name을 기재하며 여권상의 Name Spelling을 기준으로 입력
- 외국인,내국인에 상관없이 성(Last Name)을 먼저 기입한다.
- 각 SEG별 요청 좌석 수와 승객 성명수가 반드시 일치 해야 한다.
- 유아(Infant)의 성명은 첫 번째 승객으로 입력될 수 없다.
- 1개의 PNR에는 성인 50명까지의 성명 입력이 가능하다.
- 성명 뒤에는 성별 또는 신분에 맞는 적절한 Title을 기입한다.
Title 미 입력시 해당 이름 옆에 @ 표시가 생성된다. 이 경우 PNR
완성은 가능하나 자동발권은 불가능하다.
- 유,소아 성명 입력시 나이도 함께 입력한다.

제2절 항공권의 이해



1. 항공권의 종류

(1) 발행방식에 의한 분류

- ① 일반항공권(MIT: Manually Issued Ticket)
탑승쿠폰(flight coupon)이 2매 또는 4매로 발행되는 항공권
- ② 전산항공권(TAT: Transitional Automated Ticket)
자동발권시스템과 연결되어 기재내용을 프린트기로 출력 발권한다.
- ③ 탑승권 겸용 항공권(ATB: Automated Ticket and Boarding Pass)
항공권 자체에 탑승권 내용이 기재된 항공권

(2) 대금결제방식에 의한 분류

- ① BSP 항공권(BSP: Bank Settlement Plan Ticket)
은행에서 발행하여 대리점에 배포하는 항공권으로 대리점과의 정산업무를 항공사가 직접하지 않고 은행이 대신하여 주는 방식이다.
- ② ATR 항공권(ATR: Air Ticket Request) 신청항공권
항공권을 발권할 때 해당 항공사에 대금을 지불하고 발권한다.

제2절 항공권의 이해

2. 항공권 관련규정 및 제도

항공권의 유효기간

- 국제선 항공권의 유효기간은 적용운임에 따라 결정된다. 정상운임의 경우 여행개시일로부터 1년이며, 여행이 개시되지 않았을 경우에는 발행일로부터 1년이다. 특별운임의 경우 해당규정에 따라 유효기간이 상이하며, 최대,최소 체류기간을 함께 제한하는 경우가 대부분이다.
- 유효기간의 계산은 유효기간이 일(day)로 규정된 경우 기준일 다음 날부터 계산된다. 17일 유효기간 : 2JAN - 19JAN
- 유효기간이 월(month)로 규정된 경우, 기준일부터 기간만료 월의 동일 일까지 유효하다. 3개월 유효기간 : 15JAN - 15APR

제2절 항공권의 이해

2. 항공권 관련규정 및 제도

항공권의 양도

- 어떠한 경우에도 한번 발행된 항공권은 타인에게 양도가 불가하며, 항공권에 관한 모든 권한은 'NAME OF PASSENGER'란에 명시된 승객에게만 주어진다.

항공권 구입시한

- 항공사는 노쇼(no-show)를 방지하기 위해서 예약 당시에 예약을 확약해 주면서 항공편 출발 며칠 전까지 항공권을 구입하도록 하는 시한을 부과하고 있는데, 이것을 지키지 않으면 자동적으로 예약이 취소되는 제도이다. 이것을 항공권 구입시한(ticketing time limit)라고 한다.

제2절 항공권의 이해

2. 항공권 관련규정 및 제도

예약의 재확인

- 72시간 전까지 탑승예정 항공사에 재확인을 해야 한다. 만약 예약 재확인(reconfirmation)이 없을 때는 자동취소가 될 수 있다(현재 CX, QF 등 일부 항공사는 이 제도를 폐지하고 있으나 아직까지 이렇게 실시하고 있는 항공사가 있으므로 반드시 확인해야 한다)

항공권의 분실

- 해당 항공사의 현지 사무실로 가서 항공권 분실에 대한 Lost Ticket Reissue를 신청해야 하며, 이때 항공사는 항공권 발권지인 서울사무실로 전문을 보내 Reissue Authorization을 현지에서 받게 된다. 이때 아래의 사항과 발권 사실을 확인하고 소요되는 시간은 약 1주일 정도 소요된다. ◇ 항공권 번호 ◇ 발권 연월일 ◇ 구간

제2절 항공권의 이해

2. 항공권 관련규정 및 제도

여객운임 원불제도(PTA)

- 여객운임원불제도(PTA: Prepaid Ticket Advice)는 항공권료를 지불하는 사람과 실제로 탑승하는 여객이 다르고 지리적으로 먼 지역에 있는 경우 항공권을 판매한 여행사가 실제 탑승객이 해당 항공권을 쉽게 구할 수 있도록 조치하는 서비스를 말한다.

사전좌석배정(ASP)

- 사전좌석배정(ASP : Advance Seating Product)이라는 것은 항공예약이 확정된 승객을 대상으로 기내 좌석번호를 예약시에 미리 지정해 주는 것을 사전 좌석배정(Advance Seating Product)이라 한다.
- 대상승객과 예약 가능기간은 전 노선 P/F/C Class 승객은 D-24시간, 미주·구주노선 Y Class 승객으로 D-48시간 전에 가능하다.

제2절 항공권의 이해

2. 항공권 관련규정 및 제도

ETAS(Electronic Travel Authority System)

- ETAS는 호주 이민국(DIMA)과 SITA가 공동개발 한 전산비자발급 시스템 (Electronic Travel Authority System)으로 CRS 및 항공사시스템을 이용하여 호주비자를 신청하면 그 즉시 호주 이민국으로 부터 비자 승인을 받을 수 있도록 하는 제도이다.
- ETAS 서비스는 TOPAS를 통한 호주 Visa 신청 및 승인 확인한 후 탑승수속시 시스템으로 Visa 취득여부 확인 및 탑승수속 기록송부를 하면 호주 도착 후 DIME System을 통하여 신속한 Immigration 사열을 받을 수 있다.

1 KOREAN AIR		4 1413		5 SEL/SEL		7 HANA TOUR	
2 NON-ENDS/NO RSVN CHNG		DATE OF ISSUE		6 374-5809		8 SEULFC-1	
3 KIM JANGHWA MR		411ATA BSP		ISSUED IN EXCHANGE FOR		KOREA ANHA	
8		11		12		13	
9 SEUL		ICN KE		905E		24NOV	
X FRANKFURT		FRA AZ		419H		24NOV	
10 MILAN		LIN		VOID		VOID	
MILAN		MXP AZ		114H		28NOV	
X AMSTERDAM		AMS		114H		28NOV	
21 KRW 177850		24NOV05SEL		KE(TS)X/FRA		Q52.00AZ	
MIL		M814.76AZ		X/AMS		Q52.00KE	
SEL		M814.76		NUC1733.52END		ROE1025.940000	
XT14200RA		2600EX		2600H			
22 B. 27000		23		24		25	
XT 40000		SCSKDAE.		CASH. AGT			
26 KRW 1961200		27		28		29	
180		5177861412		0			

티켓에는 항공사 이름, 금액, 항공기 고유번호, 티켓 번호, 항공사 코드, 목적지, 경유지, 출발시간, 편명, 허용 가능한 수화물용량, 티켓만기일, 좌석 클래스, 고객 성명, 출발일, 발권자 등의 정보가 들어있다.

제2절 항공권의 이해

4. 전자항공권(E-Ticket)

전자항공권의 개요

- E-Ticket은 전자화 된 항공권으로서 항공권의 모든 세부사항이 항공사의 E-Ticket 데이터베이스에 저장된다. 또한 예약, 발권, 운송, 수입관리의 모든 작업이 E-Ticket 관련 시스템을 통하여 처리된다. 전자항공권(E-Ticket)의 경우 항공권 판매시 고객에게 실물 항공권은 제공되지 않고 "E-Ticket 확인증"만을 제공한다.
- (1) Not Paperless : 여정안내서 및 영수증 등을 발행하여 구입 항공권의 세부 내역이나 법적 고지문 등을 고객에게 알려주어야 한다.
 - (2) Not Ticket less : 유가증권 형태의 항공권을 제공하지는 않지만, 여객에게 제공되는 인쇄된 여정안내서 및 영수증과 연계하여 항공사의 데이터베이스(Data base)내에 관련 기록이 보관되어 있다.

제2절 항공권의 이해

4. 전자항공권(E-Ticket)

E-Ticket의 기대 효과

(1) 고객관점의 효과 (Customer Benefits)

- 항공권 발권 및 변경의 편리함
- 항공권 보관에 따른 분실, 훼손의 우려 제거
- 신속한 탑승수속

(2) 항공사 관점의 효과 (Company Benefits)

- 유통비용 절감
- 수입관리 및 정산 프로세스의 변화
- 인력 효율성 증가