
Contents

I . 공연예술의 이해	007
제1장 공연예술	009
제2장 장르별 특성	010
부 록 : 알아두면 좋은 공연용어와 상식	041
연습문제	044
II . 극장경영론	045
제1장 극장의 이해	047
제2장 극장경영	055
제3장 극장에 대하여	062
부 록 : 알아두면 좋은 무대용어와 상식	069
연습문제	077
III . 하우스매니저 실무 1	079
제1장 하우스매니저	081
제2장 하우스매니저 업무	082
연습문제	117
IV . 고객센터 서비스 실무 1	119
제1장 고객센터	121
제2장 서비스실무	131
제3장 불만고객관리와 응대법	171
연습문제	179
V . 고객 안전 및 위기관리론	181
제1장 공연장 안전의 중요성	183
제2장 공연장 안전사고 및 위기상황의 유형	189
제3장 공연장 사고사례 분석	193
제4장 안전사고 예방을 위한 프로세스	206
제5장 안전사고 발생 시 군중심리와 행동요령	211
제6장 위기관리의 포인트	220
제7장 공연장 안전훈련법	232
연습문제	246

Guide

▶ 하우스매니저 2급 자격소개

공연장의 규정 및 운영체계에 준하여 공연진행, 관객 안전·서비스 제공 및 관리, 서비스인력 운영, 객석·로비 관리를 담당하는 하우스매니저의 직무 전문화에 기여할 수 있는 인재를 위한 자격증

▶ 자격시험 검정기준

공연예술의 이해, 극장경영론, 하우스매니저 실무1, 고객서비스 실무1, 안전 관리 및 위기관리론 부분에 대한 기본 지식 및 실무 능력의 유/무를 필기시험으로 평가

▶ 시험일정

- 하우스매니저 2급 자격시험은 연 평균 1~2회 시행
- 시험일정은 사정에 따라 변경될 수 있으니, 반드시 한국공연장 매니저협회 홈페이지 (www.housemanager.co.kr)를 확인

▶ 출제경향 및 학습전략

• 이론부분

공연예술의 장르구분과 그에 따른 특성, 공연용어에 대한 이해를 기본으로 공연별 진행방법 및 관객 에티켓 관리에 대한 명확한 근거를 공부하는 것이 중요하다. 극장경영론은 공연업계 종사자에게는 기본적인 지식으로, 역사의 흐름에 따른 극장의 변화와 이슈에 대해 구체적으로 이해하고 암기하는 것을 추천한다,

• 실무부분

하우스매니저 실무에 대한 법률, 서비스관리, 안전관리론 등 전반적인 이론을 공부하고, 실제 현장과 서비스 접점에서 일어날 수 있는 상황에 대한 대처 프로세스에 대한 이해가 핵심이다. 2급 시험은 직무에 대한 기본 지식과 능력을 평가하는 시험으로 기본기가 중요하다.

▶ 출제기준

단원	출제범위
I. 공연예술의 이해	공연예술의 개념과 특성, 공연예술 장르별 특성 및 관련 내용, 공연예술 장르별 역사와 주요 작품, 공연용어와 상식 등 그 외 교재 내에 제시된 이론 전반
II. 극장경영론	극장의 정의와 유형, 극장경영의 개념과 방법, 극장의 역사, 무대용어와 상식 등 그 외 교재 내에 제시된 이론 전반
III. 하우스매니저 실무1	하우스매니저와 하우스매니지먼트, 하우스매니저 업무 전반, 공연 장르별 진행 요령, 하우스매니저 업무관련 법률 등 그 외 교재 내에 제시된 실무 이론과 사례 전반
IV. 고객서비스 실무1	고객의 정의와 고객서비스, 서비스의 개념과 정의, 서비스단계와 제공자의 역할, 고객만족, 이미지에 이킹, 상황별 응대예절, 다양한 고객 응대법, 불만 고객관리와 응대법 등 그 외 교재 내에 제시된 실무이론과 사례 전반
V. 고객 안전 및 위기관리론	공연장 안전의 중요성과 안전의 기본조건, 공연법 과 안전사고 관련 보험, 공연장 안전사고 및 위기 상황 유형, 국내외 안전사고 사례, 군중관리, 안전 사고 및 재난 유형별 계획수립과 위기상황 대응, 응급처치법 등 그 외 교재 내에 제시된 사례와 이론 전반



HOUSE MANAGEMENT

하우스매니저 2급

I 공연예술의 이해

TEST 연습문제



1-1. 공연예술의 장르가 아닌 것은? ()

- ① 연극 ② 무용 ③ 오페라 ④ 예술영화

1-2. 우리나라 뮤지컬의 산업화의 단계에 접어들게 만든 계기가 된 작품으로
2001년 LG아트센터에서 공연된 작품은? ()

- ① 캣츠 ② 맘마미아 ③ 오페라의 유령 ④ 미스사이공

〈정답 및 해설〉

문제	정답	해설
1-1번	④	P9 참조
1-2번	③	P27 참조



HOUSE 하우스매니저 2급 **MANAGEMENT**

Ⅱ 극장경영론

TEST 연습문제



2-1. 민간위탁운영하는 공연장의 단점이 아닌 것은?

- ① 직원신분 불안정 ② 전문성 부족 ③ 수익성 추구 ④ 공공성 저해

2-2. 아래 빈칸의 순서에 맞게 짝지어진 것은?

서양에서 가장 오래된 극장의 형식은 크레타섬의 파이스토스 궁전과 (㉠)에서 볼 수 있다. 중세에는 안뜰 주위에 가설 무대를 장치해서 안뜰 주위의 회랑이나 베란다에서 구경한 것으로 생각되며, 이른바 (㉡)의 형식도 이 형태에 바탕을 두고 있다. 르네상스 시대에는 고대극장의 부활이 여러 곳에서 시도되는데, 팔라디오가 북이탈리아 비첸차에 세운 (㉢)가 좋은 예이다.

- | ㉠ | ㉡ | ㉢ |
|-------------|-------------|-------------|
| ① 코메디 프랑세즈 | - 테아트로 올림피코 | - 셰익스피어 극장 |
| ② 테아트로 올림피코 | - 셰익스피어 극장 | - 코메디 프랑세즈 |
| ③ 크노소스 궁전 | - 셰익스피어 극장 | - 테아트로 올림피코 |
| ④ 크노소스 궁전 | - 셰익스피어극장 | - 코메디 프랑세즈 |

〈정답 및 해설〉

문제	정답	해설
2-1번	②	P57 참조 전문성 확보는 민간위탁 공연장의 장점이다.
2-2번	③	P55~63 참조



HOUSE MANAGEMENT

하우스매니저 2급

Ⅲ 하우스매니저 실무 1

3) 고객편의 관련 제안하기

- ① 서비스 최신동향에 따라 공연장 편의시설을 제안할 수 있다.
- ② 고객의 요구에 따라 편의 관련 사항을 개선할 수 있다.
- ③ 장애인복지법 제23조, 제24조, 제28조, 제47조, 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령 제4조, 시행규칙 제 6조와 관련하여 장애인, 노약자 등 취약 계층의 공연장 이용을 위하여 적절한 서비스를 제공할 수 있다.

지식

- 공연장 관객, 공연관계자의 설문조사, 고객의 소리로 파악된 고객 만족에 관한 지식
- 서비스 최신경향에 대한 지식
- 장애인복지법 제23조, 제24조, 제28조, 제47조에 대한 지식
- 장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령 제4조, 시행규칙 제 6조에 대한 지식

기술

- 고객의 소리를 토대로 고객의 만족도를 파악할 수 있는 능력
- 고객의 만족을 위해 서비스 개선을 추진할 수 있는 능력
- 서비스 개선을 위해 최신경향에 맞게 적용할 수 있는 능력

태도

- 고객의 입장에서 생각하려는 태도

* 장애인 이용 안내

- 장애인의 경우 동반인과 함께 지정석으로 안내하거나, 매니저와 협의된 좌석이 있으면 미리 체크하여 안내한다.
- 휠체어는 미리 확보된 자리나 로비에 안전하게 보관하되 다른 관객의 동선에 방해가 되지 않도록 배치한다.
- 장애인을 위한 편의시설의 이용방법을 미리 숙지하여, 필요에 따라 안내하고 공연장 이용에 불편함이 없도록 배려해야 한다.

대상시설별로 설치하여야 하는 편의시설의 종류

장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행령 <개정 2019. 7. 2>

대 상 시 설	편의 시설	매개시설		내부시설		위생시설				안내시설		기타시설							
		주출입구 전면으로	장애인전용 주차구역	주출입구 높이차이 제거	출입구(문)	복도	계단 또는 승강기	화장실			샤워실·탈의실	점자블록	유도 및 안내설비	경보 및 피난설비	객실·침실	관람석·열람석	접수대·작업대	매표소·판매기·음료대	임산부 이용을 위한 휴게시설
								대변기	소변기	세면대									
문화 및 집회 시설 (공연장 및 관람장)		의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무	의무		의무	의무	의무		의무		의무	의무	의무

휠체어 등을 비치하여야 하는 공공건물 및 공중이용시설의 범위와 비치용품의 종류

장애인, 노인, 임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률 시행규칙 <개정 2019. 9. 27>

대상시설		비치용품	
		의무용품	권장용품
문화 및 집회시설	공연장, 관람장	보청기기	점자공연 안내책자

3) 쾌적한 환경 조성하기

- ① 공중위생관리법 제5조, 감염의 예방 및 관리에 관한 법률 시행령 중 제24조, 다중이용 시설 등의 실내공기질 관리법 제2조, 제4조, 제5조, 제11조, **공중화장실 등에 관한 법률 시행령 제7조**에 따라 객석, 화장실 등 관객 이용시설을 점검할 수 있다.
- ② 미세먼지, 이산화탄소 등 공기 질 관리를 관련업무 부서에 요청할 수 있다.
- ③ 기후조건에 따른 적절한 조치와 냉난방 관리를 관련업무 부서에 요청할 수 있다.
- ④ 방향제, 화장지 등 소모품을 확인하여 관련 부서에 원활한 공급을 요청할 수 있다.
- ⑤ 공연장 운영 규정에 따라 내·외부 고객들의 적절한 시설 사용을 유도할 수 있다.

지식

- 시설관련 수칙 및 규정에 대한 지식
- 로비, 객석, 식음료시설, 놀이방, 주차장, 귀빈실, 화장실 등 공연장 시설에 대한 지식
- 공중위생관리법 제5조, 감염의 예방 및 관리에 관한 법률 시행령 중 제24조, 다중이용 시설 등의 실내공기질 관리법 제2조, 제4조, 제5조, 제11조, **공중화장실 등에 관한 법률 시행령 제7조**에 관한 지식

기술

- 발견된 문제점을 관련부서에 개선을 요청할 수 있는 능력
- 온도, 습도, 조도 등 쾌적한 환경을 감지할 수 있는 능력

태도

- 관객의 입장에서 생각하려는 태도
- 관객 관련 시설을 쾌적하게 조성하려는 태도
- 위생, 청결에 대한 중요성을 인식하는 태도

TEST 연습문제



3-1. 다음 중 하우스매니지먼트(Housemangement) 설명한 내용 중 틀린 것은?

- ① 공연장을 관리하고 운영하는 것이다.
- ② 공연장의 목적을 달성하기 위해 영위하는 활동을 계획하고, 통제하여, 이를 작업하고 관리하는 총체적인 일을 말한다.
- ③ 공연장의 규정 및 운영체계에 준하여 공연을 진행하고, 관객에게 안전한 관람환경과 최상의 관람 분위기 및 서비스를 제공하는 역할을 한다.
- ④ 배우와 스태프에게 최고의 근무환경을 제공하고 관객에게는 최상의 관람 분위기를 제공하여 공연장을 찾는 이의 만족을 이끌어 내는 일이 가장 중요하다 할 수 있다.

3-2. 하우스매니저가 점검하는 공연장 시설물에 포함되지 않는 것은?

- ① 좌석, 어린이보조방석, 장애인석 등 객석시설
- ② 주차장 귀빈실 등 고객편의를 위한 부대시설
- ③ 식음료, 놀이방, 화장실, 승강기 등 로비시설
- ④ 기계실, 전기실 등 공연장관리시설

〈정답 및 해설〉

문제	정답	해설
3-1번	③	P81 참조 ①②④는 하우스매니지먼트에 대한 설명, ③은 하우스매니저의 정의.
3-2번	④	P111 참조



HOUSE 하우스매니저 2급 **MANAGEMENT**

IV 고객서비스 실무 1

용모·복장 CHECK LIST (여성직원)

CHECK LIST 내용		○	×
머 리	• 커트나 단발머리는 너무 뽀치거나 너무 부스스하지 않습니까?		
	• 긴 머리는 반 머리카, 하나로 단정하게 묶었습니까?		
	• 앞머리는 눈을 가리지 않습니까?		
	• 잔머리는 깔끔하게 젤이나 스프레이, 실핀으로 정리했습니까?		
	• 염색이 너무 과하게 밝거나 화려하진 않습니까?		
	• 헤어 액세서리가 너무 화려하지 않습니까?		
화 장	• 눈 화장이 너무 진하지는 않습니까?		
	• 립스틱 색상은 적당합니까?		
상 의	• 블라우스 다림질은 잘 되어 있습니까?		
	• 먼지나 때가 묻어 있진 않습니까?		
	• 명찰 패용은 잘 하고 있습니까?		
	• 단추가 떨어져있거나, 실밥이 뜯어진 곳은 없습니까?		
손	• 손톱은 너무 길거나 비위생적이지 않습니까?		
	• 손톱에 과하게 화려한 장식을 부착하지는 않았습니까?		
액세서리	• 신뢰가 떨어질 정도로 너무 화려하지는 않습니까? (큰 반지, 큰 귀걸이, 화려한 목걸이, 팔찌 등)		
하 의	• 다림질은 잘 되어 있습니까?		
	• 스커트가 너무 짧거나, 단이 뜯어진 곳은 없습니까?		
	• 먼지나 얼룩이 묻어 있지는 않습니까?		
스타킹	• 울이 나가거나 늘어진 곳은 없습니까?		
구 두	• 깨끗이 손질되어 있습니까?		
	• 색상, 모양은 적당합니까?		
	• 뒷굽이 많이 닳아 있지는 않습니까?		
전 체	• 전체적으로 깔끔하고 호감 가는 이미지를 풍깁니까?		
나의 이미지 Check 지수	O의 개수를 확인하세요. • 26개 이상 : 준비된 사람 • 26~24개 : 좀 더 준비해야하는 사람 • 24개 이하 : 준비되지 않은 사람		

출처: 문화관광부, 고객응대매뉴얼, 2006을 바탕으로 재구성

TEST 연습문제



4-1. 서비스의 특성 중 동시성에 대한 내용으로 올바른 것은? ()

- ① 서비스를 제공하는 환경이나 사람에 따라서 서비스는 달라질 수 있다.
- ② 서비스는 보거나 만질 수 없고 경험하지 않고는 그 품질을 따지기가 어려우므로 직원과 고객 사이의 커뮤니케이션이 중요하다.
- ③ 서비스는 제품과 같이 생산되고 남아있는 것이 아니라 고객에게 제공되는 즉시 소멸된다.
- ④ 서비스는 제공하는 즉시 생산되고 또한 소멸된다. 고객은 서비스 생산단계에서 참여하게 되며 소비단계에서는 다른 고객에게까지 영향을 미친다.

4-2. 불만고객의 전화를 받는 방법으로 옳은 것은? ()

- ① 근무자의 개인정보도 중요하므로 전화를 받는 사람의 이름과 소속은 밝히지 않는다.
- ② 설득이 안 될 때는 권한이 있는 사람에게 연결을 해주어 상황을 바꾸어 보는 것도 좋다.
- ③ 고객이 불만을 이야기하더라도 우선 사과는 먼저 하지 않는다.
- ④ 고객의 감정을 상하게 하지 않도록 불만내용을 들으며 중간 중간 상황 설명을 한다.

〈정답 및 해설〉

문제	정답	해설
4-1번	④	P125 참조
4-2번	②	P159 참조



HOUSE 하우스매니저 2급 **MANAGEMENT**

V 고객 안전 및 위기관리론

2. 공연장 안전사고 대비를 위한 공연법

1) 공연법의 주요 내용

공연에 기본적으로 작용하는 법은 공연법으로 내용은 다음과 같다.(공연장 안전지원센터 공연 법 중 안전 및 위기관련 조항)

『공연법 제11조(재해예방조치)』

- ① 공연장운영자는 화재나 그 밖의 재해를 예방하기 위하여 그 공연장 종업원의 임무·배치 등 재해대처계획을 수립하여 매년 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. 이 경우 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 신고 받은 재해대처계획을 관할 소방서장에게 통보하여야 한다. <개정 2015. 5. 18.>
- ② 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항 전단에 따라 신고를 받은 재해대처계획을 검토하여 적합하다고 인정하는 경우에는 신고를 수리하여야 한다. 이 경우 신고된 재해대처계획의 내용이 미흡하다고 인정할 때에는 보완을 요구할 수 있다. <개정 2019. 11. 26.>
- ③ 제2항 후단에 따라 재해대처계획의 보완을 요구받은 공연장운영자는 정당한 사유가 없으면 그 요구에 따라 보완하여 관할 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 다시 신고하여야 한다. <신설 2019. 11. 26.>
- ④ 공연장 외의 장소에서 대통령령으로 정하는 규모의 관람자가 있을 것으로 예상되는 공연을 하려는 자의 재해예방조치에 관하여는 제1항을 준용한다. <개정 2015. 5. 18., 2019. 11. 26.>
- ⑤ 제1항 및 제4항에 따른 재해대처계획에는 제11조의2부터 제11조의4까지에 해당하는 안전관리비, 안전관리조직, 안전교육에 관한 사항이 포함되어야 한다. <신설 2015. 5. 18., 2019. 11. 26.>
- ⑥ 그 밖에 공연장의 재해예방조치에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2015. 5. 18., 2019. 11. 26.>
[전문개정 2011. 5. 25.]

『공연법 제12조(무대시설 안전진단 등)』

- ① 공연장을 설치하여 운영하려는 자는 제12조의2제1항에 따라 지정받은 무대시설 안전진단 전문기관(이하 "무대시설 안전진단 전문기관"이라 한다)으로부터 다음 각 호의 검토 및 검사를 받아야 한다. 다만, 제1호에 따른 설계검토는 대통령령으로 정하는 규모 이상의 공연장에 한정한다. <개정 2015. 5. 18.>
 1. 공연장 설치 공사 시작 전 무대시설에 대한 설계검토
 2. 공연장 등록 전 무대시설에 대한 안전검사(이하 "등록 전 안전검사"라 한다)
- ② 공연장운영자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 무대시설 안전진단 전문기관으로부터 무대시설에 대한 정기 안전검사를 받아야 한다. <개정 2018. 12. 24.>
 1. 등록한 날부터 3년이 경과한 경우

2. 정기 안전검사를 받은 날부터 3년이 경과한 경우
 3. 제4항에 따른 자체 안전검사 결과 공연장운영자 또는 무대시설 안전진단 전문기관이 특별히 필요하다고 인정하는 경우
- ③ 공연장운영자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 무대시설 안전진단 전문기관으로부터 무대시설에 대한 정밀안전진단을 받아야 한다. 이 경우 정밀안전진단을 받으면 동시에 제2항에 따른 정기 안전검사를 받은 것으로 본다. <신설 2015. 5. 18., 2018. 12. 24.>
1. 등록한 날부터 대통령령으로 정하는 기간이 경과한 경우
 2. 정밀안전진단을 받은 날부터 대통령령으로 정하는 기간이 경과한 경우
 3. 제2항에 따른 정기 안전검사 결과 무대시설 안전진단 전문기관이 특별히 필요하다고 인정하는 경우
- ④ 공연장운영자는 매년 무대시설에 대한 검사계획을 수립하여 자체 안전검사를 실시하여야 한다. 이 경우 공연장운영자는 무대시설 안전진단 전문기관에 검사를 의뢰할 수 있다. <개정 2015. 5. 18.>
- ⑤ 공연장운영자가 제1항제2호·제2항 및 제3항에 따라 등록 전 안전검사 등을 받은 경우에는 그 결과를 지체 없이 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. <개정 2015. 5. 18., 2017. 11. 28.>
- ⑥ 제5항에 따라 등록 전 안전검사 등의 결과를 제출받은 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 공연장운영자에게 무대시설에 대한 보완이나 개수 또는 보수를 요구할 수 있다. 이 경우 공연장운영자는 정당한 사유가 없는 한 이에 따라야 하며, 보완이나 개수 또는 보수의 결과를 지체 없이 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. <개정 2015. 5. 18., 2017. 11. 28.>
- ⑦ 무대시설에 대한 설계검토, 등록 전 안전검사, 정기 안전검사, 정밀안전진단 및 자체 안전검사의 절차와 방법·시기 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. <개정 2015. 5. 18.>
- [전문개정 2011. 5. 25.]

3. 지진

지진이란 지구 내부에 급격한 변화가 일어나거나, 발파나 핵실험과 같은 인공적인 폭발에 의해 발생한 지진파가 사방으로 전달되어 지반이 흔들리는 현상이다. 최근 우리나라에서도 지진 발생이 꾸준히 증가했으며, 각종 시설의 붕괴, 화재, 지진 해일, 산사태 등을 동반하여 막대한 재산 및 인명 피해 발생을 초래한다.

규모	진도	구조물, 자연계 등에 대한 영향	인체에 대한 영향
1.0~2.9	I	특수한 조건에서 극소수의 사람만이 느낌	극소수의 민감한 사람만이 느낌
3.0~3.9	II	건물 위층에 있는 소수의 사람만이 느낌	민감한 사람만이 느낌
	III	정지하고 있는 차가 약간 흔들리며 트럭이 지나가는 듯한 진동	실내, 특히 건물 위층에 있는 사람들이 뚜렷하게 느낌
4.0~4.9	IV	그릇, 창문 등이 흔들리며 벽이 갈라지는 듯 한 소리를 냄	여러 사람이 느낌
	V	그릇과 창문이 깨지기도 하며, 고정 안 된 물체는 넘어지기도 함	거의 모든 사람이 느낌
5.0~5.9	VI	무거운 가구가 움직이기도 하며, 건물 벽에 균열이 생기기도 함	모든 사람이 느낌
	VII	설계와 건축이 잘 된 건축물에서는 피해를 무시할 수 있으나 보통 건축물은 약간의 피해 발생	모든 사람이 놀라 뛰쳐나옴
6.0~6.9	VIII	특수 설계된 건축물에 약간의 피해 발생, 굴뚝, 기둥, 기념비, 벽돌이 무너짐	서 있기 곤란하고 심한 공포를 느낌
	IX	특수 설계된 건축물에도 상당한 피해 발생, 지하철수관 파손	도움 없이는 걸을 수 없음
7.0 이상	X	대부분의 건축물이 기초와 함께 부서짐	거의 모든 사람이 이성 상실
	X I	남아 있는 건축물이 거의 없으며 지표면에 광범위한 균열 발생	모든 사람이 이성 상실
	X II	전면적인 파괴 상황, 지표면에 파동이 보임	대공황

지진 규모별 영향력

1) 공연장 지진 관련 법률

공연장은 「공연법」 제11조, 「공연법 시행령」 제9조에 의해 대피 훈련과 교육을 받아야 하며, 「건축법 시행령」 제32조에 의한 내진설계의무 대상 건축물로서 내진설계로 지진의 피해를 예방해야 한다.

2) 대피유도 안내방송 연습

지진이 발생하면 하우스매니저는 관객들에게 안내방송을 한다. “지진이 발생했습니다. 관객 여러분들은 안전을 위해 안내원의 지시에 따라 신속하게 대피해 주시 기 바랍니다.”

3) 대피 동선 파악

하우스매니저는 지진대피 동선을 미리 짜놓고 습관화 될 때까지 연습한다. 이 때 동선은 최소 두 가지 이상을 짜서 연습 한다. 단시간에 피난시키는 것이 중요하며 훈련 시 얼마나 걸리는지 체크해 두어야 한다. 또한 지진발생 시 긴급체크리스트를 카드로 만든다.

4) 지진 시 대처 요령

① 하우스매니저

- 지진이 발생했을 때 놀라고 당황하는 관객들을 위해 더욱 침착하게 행동한다.
- 관리자는 관객들이 신속히 빠져나갈 수 있도록 모든 문을 개방하고 사전에 훈련된 동선으로 관객들을 이동시킨다.
- 대피공간으로 이동 후 누락된 인원을 파악 한다.

② 관객

- 가지고 있는 가방이나 옷 등으로 머리를 감싼 후 대피공간으로 이동한다. 아이가 있다면 안고 옷 등으로 감싼다.
- 하우스매니저의 안내를 따라 신속히 이동한다. 최대한 빨리 움직이되 질서를 어지럽혀 모두를 혼란스럽게 만들지 않는다.
- 엘리베이터는 절대 이용하지 말고 계단으로 대피한다.

4. 감염증

과거 천연두와 스페인독감 등 전 세계적으로 감염증이 유행했던 것과 같이 현대에도 지역적, 부분적으로 유행하는 감염증 및 사회에 영향을 미치는 감염증은 여전히 존재하고 있다. 감염증은 크게 지역감염병과 바이러스 감염증으로 나눌 수 있는데 에볼라, 메르스, 말라리아, 콜레라 등 지역 감염병과 에이즈, 자궁경부암, B형 간염, 결핵 등 바이러스 감염증이 있다. 감염증이 유행하면, 불특정 다수가 모이는 집합시설인 공연장은 감염증 확산하지 않도록 철저한 방역과 관객 관리를 해야 한다.

1) 국내 감염증 발생 사례

① 메르스 (MERS)

2015년 5월 국내 첫 감염자가 발생한 사례로, 186명의 환자가 발생했으며, 이 중 38명이 사망했다. 4차 전염까지 전파되었으나 2015년 12월 23일 종식 선언되었다. 메르스 바이러스의 유행으로 국내에서는 많은 공연이 취소되었으며, 공연장과 문화예술업계 종사자들이 경제적으로 큰 타격을 받았다.

② 코로나19 (COVID-19)

2020년 1월 20일 국내 첫 확진자가 발생한 신종바이러스 감염 사례이다. 비말로 감염·전파되는 성격을 가지고 있다. 전 세계적으로 대유행한 바이러스로, 세계보건기구(WHO)가 감염병 최고 경고 등급인 펜데믹을 선포했다. 코로나19의 확산으로 문화예술업계뿐만 아니라 전국적으로 사회적 거리두기가 시행되면서, 공연의 취소, 공연장 휴업 등으로 인한 문화예술업체 매출이 대폭 감소하는 사태가 발생했다.

2) 감염증 유행 시 공연장 초기 대응 프로세스

(1) 연락망 확보

감염증 의심환자가 발생했다는 것을 인지하는 즉시 연락망 확보가 우선시 되어야 한다. 질병관리본부, 지역구 재난안전대책본부, 선별진료소 등 협력 기관의 연락처를 확보하고, 전 직원(공연장 관객안내원 포함), 대관사(기획사)에 공유해야 한다.

(2) 격리소 선정

공연장 내에 감염증 의심환자를 격리할 수 있는 별도의 공간(격리소)를 마련해야 한다. 대부분의 감염증은 발열증상을 동반하므로 의심환자는 2차 체온 측정 후 별도공간으로 안내해야 한다. 이후 관내 보건소에 연락을 취해 건강 상태 질문서를 확보하고 보건소의

지시에 따라 질병관리본부에 해당 고객의 인적사항을 인계한다.

(3) 예방수칙 안내문 부착 및 방역 진행

질병관리본부에서 공식적으로 배포한 안내문 또는 공연장 자체적으로 감염증예방 수칙 안내문을 제작/인쇄하여 건물 내·외에 부착하고, 내부 시설을 특별 방역 소독 한다.

(4) 의심환자 발생 시 매뉴얼 제작

의심환자 발생 시 응대 매뉴얼을 구축해서 전 직원이 매뉴얼에 따라 대처할 수 있도록 한다.

3) 감염증 확산 예방을 위한 공연장 운영

(1) 감염 예방을 위한 관리

- 손 씻기, 기침예절 등 신종코로나바이러스감염증 예방을 위한 위생수칙 교육 및 홍보, 시설 내 화장실 등에 비누, 휴지, 쓰레기통 등을 충분히 비치
- 일부 출입문 폐쇄, 객석 거리두기 좌석제(한 칸 띄어 앉기), 자가문진표 작성, 발열체크, 매표소 및 화장실 내 거리두기 줄서기 바닥표시 부착 등

(2) 특별 방역 시행 접촉 빈번 지점 청소 및 방역강화

매월 1회 이상 진행되는 정기 방역 외에 감염증 예방 소독약을 이용해 특별방역을 매주 실시하고, 객석의자, 출입구 손잡이, 화장실 등 관객 접촉이 빈번한 지점 알코올 소독 및 청소와 방역 조치 진행 (바이러스 확산 위험 소지가 있는 담요 등 물품대여 서비스 잠정 중단)

(3) 바이러스 예방물품 추가 비치

열화상카메라, 자동 분사 손 소독기, 펌핑용 손 소독제와 비접촉식 체온계 등 감염 예방 물품을 구비하여 공연장 내 곳곳에 비치

(4) 관객 점점 근무자 마스크 착용 의무화

하우스매니저, 관객안내원을 포함한 미화, 주차, 보안 등 관객 점점 근무자들의 마스크 착용을 의무화하고 근무 전 발열 및 호흡기 증상 유무를 확인

4) 심폐소생술

(1) 성인 심폐소생술

① 반응의 확인

환자에게 접근하기 전에 구조자는 현장상황이 안전한지를 우선 확인하여 안전하다고 판단되면, 환자에게 다가가 어깨를 가볍게 두드리며 “괜찮으세요?” 라고 물어본다. 이때 쓰러진 사람이 반응이 있다면 대답을 하거나 움직이거나 신음소리를 낼 것이다. 쓰러져 있는 사람의 머리카락의 외상이 의심되면 불필요한 움직임을 최소화하여 손상이 악화되지 않도록 한다. 반응을 확인할 때 숨을 쉬고 있는지 없는지, 숨을 쉬고 있다면 이 호흡이 정상인지 비정상인지 함께 확인해야 한다.

② 119 신고와 도움 요청

쓰러진 사람이 반응이 없고, 호흡이 없거나 비정상적인 호흡을 하고 있다면, 심정지 상태라고 판단하고 즉시 119에 신고한다. 심정지 환자를 목격한 경우에는 주변에 큰 소리로 구조를 요청하여 다른 사람에게 119에 신고하도록 하는 등의 도움을 받도록 한다. 만약 신고자가 자동제세동기 교육을 받은 구조자이고 주변에 자동제세동기가 있다면 즉시 가져와 사용하며, 이후 순서에 따라 소생술을 시행한다. 이때 두 명 이상의 구조자가 현장에 있다면 한 명은 심폐소생술을 시작하면서, 동시에 다른 한 명은 119에 신고하고 자동제세동기를 가져오도록 한다.

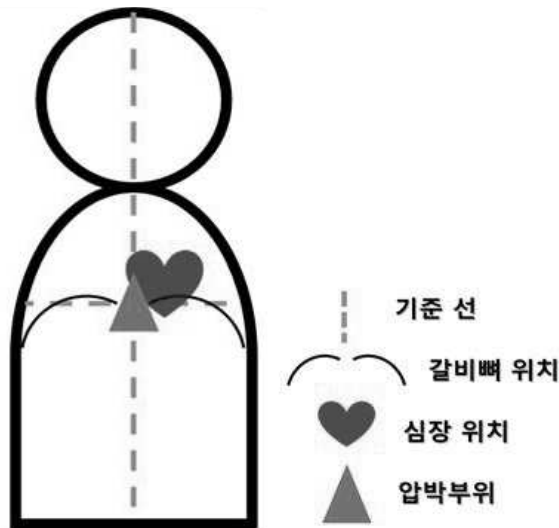
* 119 신고를 할 때 응급의료상담원에게 알려주어야 할 내용

- 응급 상황이 발생한 위치(가능하면 사무실 이름, 방의 호수, 도로나 거리이름)
- 응급상황의 내용(심장발작, 자동차사고 등)
- 도움이 필요한 환자의 수
- 환자의 상태
- 환자에게 시행한 응급처치 내용(심폐소생술, 자동제세동기 사용 등)
- 응급의료상담원에게 다른 질문은 없는지 확인하고, 구조자가 심폐소생술 교육을 받은 적이 없거나 심폐소생술 시행에 자신이 없다면 응급의료상담원의 지시를 따를 수 있도록 준비해야 한다. 구조자는 응급의료상담원이 전화를 끊어도 된다고 할 때까지 전화지시를 따르며 심폐소생술을 계속한다.

③ 가슴압박

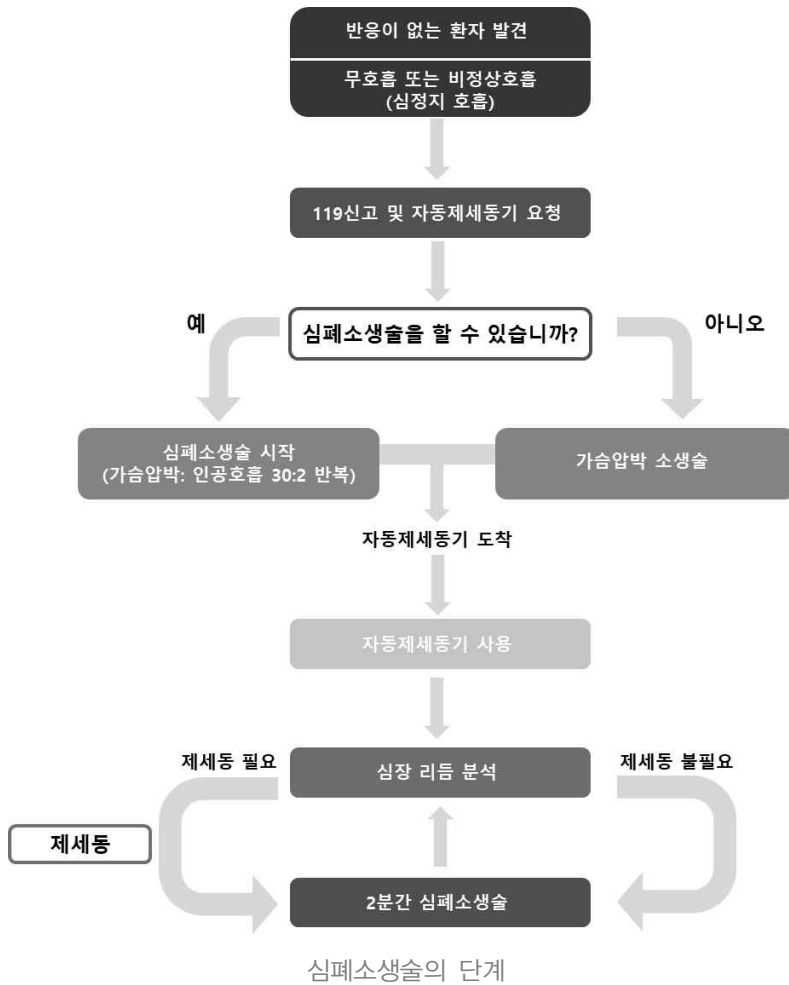
심정지가 의심되면 즉시 가슴압박을 시작해야 한다. 가슴압박과 인공호흡의 비율은 30:2이다.

- 가슴 압박을 30회 실시한다. 관客的 가슴 중앙에 가슴 압박을 실시하며 이때 손은 양손을 깍지 끼고 위에 올린 손으로 아래의 손가락을 깍지 끼며 잘 잡아준다. 이때 손바닥 중 아래 부위로만 관客的 흉골 부위에 실시하며, 두 손과 몸을 수직이 되게 하여 체중을 실어 가슴압박을 30회 실시하며 팔꿈치가 접하지 않도록 주의한다.



심폐소생술 시 압박부위

- 인공호흡을 실시한다. 가슴압박 30회 실시 후 인공호흡을 실시한다. 인공호흡을 실시하기 전에 관客的 머리를 젖혀서 기도를 확보하고 가슴이 부풀어 오르는지 확인하며 2회 인공호흡을 실시한다.
- (AED)를 시행하고, 119가 도착하기 전까지 가슴압박과 인공호흡을 반복하여 실시한다. 가슴압박 30회, 인공호흡 2회로 반복하여 실시한다.



TEST 연습문제



5-1. 공연장 안전의 중요성에 대한 내용으로 적절하지 않은 것은? ()

- ① 피해를 입은 경우 개보수 비용이 많이 든다.
- ② 관람객의 사고발생시 인명 피해가 크다.
- ③ 공연장은 불특정 다수가 이용하는 공공시설로써 기본적으로 안전에 의무와 책임이 없다.
- ④ 공연장의 안전은 그 나라의 문화수준을 나타내고 이미지 형성에 큰 영향을 준다.

5-2. 안전관련 출입문에 대한 일일 점검리스트의 내용으로 적절하지 않은 것은? ()

- ① 출입문 부근에 방해물 존재 여부
- ② 모든 출입문은 잘 열리고 닫히는지 확인
- ③ 잠금장치는 제대로 작동하는지 확인
- ④ 외부인 출입을 막기 위해 공연 중에도 출입문이 잠겨있는지 확인

〈정답 및 해설〉

문제	정답	해설
5-1번	③	P185 참조
5-2번	④	P210 참조