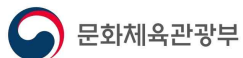


『2018 관광서비스 심화교육』 안 내 문



관광서비스 심화교육 신청 안내

1. 교육목적

- 관광관련 사업체 관리자 및 관광안내종사원 자격취득자의 역량강화를 통한 관광업계 서비스 질 제고
- 관광관련 사업체 관리자 서비스 심화 교육을 통한 관광 서비스 리더 양성 및 종사자 파급효과를 통한 서비스 질 제고 도모
- 한국관광 개선으로 한국관광만족도를 제고하여 외국인의 재방문 유도

2. 교육과정

구 분	①관광관련 사업체 관리자 교육	②관광안내사 역량강화교육
교육대상	관광관련 사업체 관리자 이상	여행사 소속 관광안내 종사원 자격증소지자, 최근 3년간 신규발급자 (관광통역안내사, 국내여행안내사)
교육내용	관광서비스 리더 양성, 마케팅 실무 등	관광지 스토리텔링 및 안내화법 등
교육지역	서울, 부산, 전주, 안동, 경주 외 6곳	
교육기간	2018. 10. 01(월) ~ 12. 13(목)	2018. 10. 04(목) ~ 12. 13(목)
교육인원	회당 50명(선착순)	회당 40명(선착순)
교육시간	16시간(8시간*2일) *비숙박	16시간(8시간*2일) *숙박

3. 교육장소 : 전국(서울, 부산, 전주, 안동, 경주 외 6곳)

※교육과정별 상세 일정은 지역별 교육일정 참고

4. 교육기간 : 2018.10.1.(월) - 12.13.(목)

※교육과정별 상세 일정은 지역별 교육일정 참고

5. 교육지원 : 참가비 무료(한국관광협회중앙회 명의 수수료중 발급)

※ 교육 정원은 차수 별 선착순 조기 마감 될 수 있음

6. 교육신청 : 이메일(moomoo80@naver.com) 접수(첨부된 '신청서' 참조)

7. 신청문의 : 교육운영기관 (주)교육컨설팅그룹 더와이즈맨 최무현

(T.031-375-8252, H.010-4915-7302, E.moomoo80@naver.com)

II 관광관련 사업체 관리자 교육

1. 교육대상 : 관광관련 사업체 관리자 이상(대리직급 이상)
2. 교육장소 : 전국(서울, 부산, 전주, 안동, 경주 외 6곳)
3. 교육기간 : **2018.10.4.(목) - 12.13.(목), 2일 비숙박 과정**
※상세 일정은 지역별 교육일정 참고(p.3)
4. 교육커리큘럼

구분	과정명	학습내용	시간
1일차	4차 산업 혁명시대의 관광산업	-3만불시대 여행 비즈니스의 특징 -과거-현재-미래로의 여행 (한국역사와 주변국의 관계 중심) -여행 선진국? 사회/문화/정치적 요소를 중심으로 -4.0 시대 여행 트렌드와 우리 업종에 활용하기	3H
	관광리더의 창의적 리더십	-4.0시대의 서비스리더란? (사회발달단계에 따른 서비스변화) -고객만족을 위해 완벽하려고 하지 마라 -서비스 멘트, 외워서 하는 것이 아니다. -목적성 표현의 긍정사나리오로 영향력을 구축하라	3H
	업체별 마케팅 트렌드와 실무	-고객경험 중심의 웹구성 -고객 타겟별 마케팅 방법 -우리 업종에 적합한 Web&APP구성	2H
2일차	점포 역량 진단 및 개선을 위한 자가 컨설팅	-관광산업의 문제점 발견 워크숍과 무장애관광트렌드 -3C 분석과 차별화 우위의 컨셉 개발 -Peak-end Theory와 Touch Point Mapping -실천을 위한 워크시트 개발과 지속적 개선방법	3H
	직원관리와 협업커뮤니케이션	-역동적 관계중심 커뮤니케이션과 의사소통 리더십 -현대조직이론의 4:1 법칙 -질문으로 리드하라 -자아성찰 및 다짐	3H
	리더의 스트레스 돌보기	-4가지 영역(관계, 업무, 신체, 마음)에서의 스트레스 이해 및 치유 -em WAVE를 활용한 심박 변동을 측정으로 마인드 디톡스 실습 -감정과 관계 에너지의 상호작용 경험하기	2H

5. 교육지원 : **참가비 무료**(한국관광협회중앙회 명의 수수료 중 발급)

※ 교재 및 중식 제공, 교육 정원은 차수 별 선착순 50명으로 조기 마감 될 수 있음

6. 지역별 교육일정

회차	지역	교육일자	교육장소
1회	서울	10.4(목)-10.5(금)	강남구청 (서울특별시 강남구 압구정로79길 26)
2회	서울	10.10(수)-10.11(목)	대성스카이텍스 (서울특별시 종로구 삼봉로95 대성 스카이텍스 102동 2층)
3회	부산	10.17(수)-10.18(목)	화미주연수원 (부산광역시 해운대구 달맞이길117번나길 92)
4회	전주	11.5(월)-11.6(화)	한국소리문화의전당 (전북 전주시 덕진구 소리로 31)
5회	안동	11.12(월)-11.13(화)	인문정신연수원 (경북 안동시 도산면 서부리 220)
6회	통영	11.19(월)-11.20(화)	SUNGALLERY (션 갤러리) (경남 통영시 진남2길 8)
7회	경주	11.22(목)-11.23(금)	경주 교원드림센터 (경상북도 경주시 보문로 280-34 경주교원드림센터)
8회	제주	11.27(화)-11.28(수)	아모텍스리조트 (제주특별자치도 제주시 서해안로 216)
9회	원주	12.3(월)-12.4(화)	간현수련원 (강원도 원주시 지정면 소금산길 125)
10회	서울	12.5(수)-12.6(목)	대성스카이텍스 (서울특별시 종로구 삼봉로95 대성 스카이텍스102동 2층)
11회	순천	12.10(월)-12.11(화)	순천삼산도서관 (전남 순천시 중앙로 232 순천시문화건강센터)
12회	여수	12.12(수)-12.13(목)	여수시청 3층 대강의장 (전남 여수시 시청로 1(학동))

* 원하는 지역에 자율적으로 신청가능
* 교육 및 벤치마킹 장소는 일정에 의해 변경될 수 있음

III 관광안내사 역량강화 교육

1. 교육대상 : 여행사 소속 관광안내종사원(관광통역안내사/국내여행안내사)
자격증 소지자 / 최근 3년간 신규발급자
2. 교육장소 : 전국(서울, 부산, 전주, 안동, 경주 외 6곳)
3. 교육기간 : **2018.10.1.(월) - 12.13.(목), 1박2일 숙박 과정**
※상세 일정은 지역별 교육일정 참고(p.5)
4. 교육커리큘럼

구분	강좌명	교육내용	시간
1일차	관광지 안전교육	-관광지에서 생길 수 있는 위급상황 -상황 별 응급처치 방법 -사람을 살리는 심폐소생술	2H
	4차 산업시대의 관광산업과 선진국 관광우수사례	-4.0시대 관광 트렌드와 핵심 키워드 -여행의 가치변화 인식 -3만불 시대의 비즈니스(누가/왜/우리를 방문하는가?) -4.0시대 여행 트렌드 읽기 '힐링'과 '스마트' 활용하기 -영화/드라마 등을 통해 배우는 서비스 사례 -여행안내사 성공/실패 사례중심 -성공/실패 사례 뛰어넘기 위한 나의 실천전략	2H
	관광안내사의 관계중심 커뮤니케이션 (신뢰와 개인브랜드 강화 전략)	-관계중심 커뮤니케이션 프로세스 -전문성을 보여주는 방법 (신뢰형성 - 질문하기/관광객 요구파악과 확인/설명과 설득 차이/설득을 위한 간접적 표현훈련) -관계밀착(관광안내사 매력지수 만들기)	4H
2일차	관광지 스토리텔링	-관광지 콘텐츠의 이해와 우리 지역 콘텐츠 발굴 -우리 지역을 방문하는 고객의 특성 -우리 지역 평판은 어떻게 조사하고 관리하는가? -지역 특성을 반영한 스토리텔링 자원 개발하기 -주요 방문국의 역사를 중심으로 한 스토리텔링 -의미중심/가치중심 스토리텔링 -스토리텔링 시나리오 작성법(실습 및 발표)	4H
	관광지 탐방	-베테랑 안내사와 떠나는 여행지경험 -타지역안내사 벤치마킹 -무장애 관광서비스무장애 관광서비스 ※상세 관광지는 지역별 교육일정 참조(p.5)	4H

5. 교육지원 : **참가비 무료(한국관광협회중앙회 명의 수수료증 발급)**
※ 교재 및 숙박 제공, 교육 정원은 차수 별 선착순 50명으로 조기 마감 될 수 있음

6. 지역별 교육일정

회차	지역	교육일자	교육장소	관광지 탐방
1회	서울	10.1(월)-10.2(화)	대성스카이텍스	광장시장 *한옥게스트하우스 숙박체험
2회	파주	11.1(목)-11.2(금)	파주 체인지업캠퍼스	헤이리 마을- 점심식사(지역특선)- DMZ(도라산전망대)
3회	전주	11.5(월)-11.6(화)	한국전통문화전당 동락원	전주한옥마을 Course *한옥게스트하우스 숙박체험
4회	안동	11.12(월)-11.13(화)	인문정신연수원	하회 Course
5회	부산	11.15(목)-11.16(금)	부산관광호텔	외국인 부산 원도심 여행 (국제시장, 자갈치시장, 부산타워) 점심식사(지역특선)
6회	통영	11.19(월)-11.20(화)	SUNGALLERY (썬 갤러리)	서피랑 Course *바다전망 게스트하우스 체험
7회	경주	11.22(목)-11.23(금)	경주 교원드림센터	양남주상절리(자연)- 점심식사(지역특선)- 첨성대(역사)
8회	제주	11.27(화)-11.28(수)	아모텍스리조트	함덕북촌마을과 너븐송이 4.3기념관 (점심식사 지역특선 포함)
9회	원주	12.3(월)-12.4(화)	간현수련원	소금산출렁다리- 점심식사(지역특선)
10회	서울	12.5(수)-12.6(목)	대성스카이텍스	망원시장- 식사(지역특선)- 숨은 골목길 찾기 *한옥게스트하우스 숙박체험
11회	순천	12.10(월)-12.11(화)	낙안읍성민속마을 낙민관 자료전시관	낙안읍성-점심(지역특선)- 순천만국가정원 *국가정원 입장료 지원 *낙안읍성 추가체험
12회	여수	12.12(수)-12.13(목)	청해가든연수원	여수 이순신공원(역사) - 여수만리포차(저녁식사 및 자유시간)

* 원하는 지역에 자율적으로 신청가능(중복신청 가능)
* 교육 및 벤치마킹 장소는 일정에 의해 변경될 수 있음

[붙임] 교육신청 양식(개인정보이용 수집·활용 동의서 포함) 1부.

접수번호	NO.
------	-----

「2018 관광서비스 심화교육」 신청서

※희망하시는 교육과정에 체크(☑)해 주십시오.

신청 과정명	관광관련 사업체 관리자교육	<input type="checkbox"/> 1차 : 서울 10.4(목)-10.5(금)	<input type="checkbox"/> 2차 : 서울 10.10(수)-10.11(목)	<input type="checkbox"/> 3차 : 부산 10.17(수)-10.18(목)	<input type="checkbox"/> 4차 : 전주 11.5(월)-11.6(화)
		<input type="checkbox"/> 5차 : 안동 11.12(월)-11.13(화)	<input type="checkbox"/> 6차 : 통영 11.19(월)-11.20(화)	<input type="checkbox"/> 7차 : 경주 11.22(목)-11.23(금)	<input type="checkbox"/> 8차 : 제주 11.27(화)-11.28(수)
		<input type="checkbox"/> 9차 : 원주 12.3(월)-12.4(화)	<input type="checkbox"/> 10차 : 서울 12.5(수)-12.6(목)	<input type="checkbox"/> 11차 : 순천 12.10(월)-12.11(화)	<input type="checkbox"/> 12차 : 여수 12.12(수)-12.13(목)
	관광안내사 역량강화교육 (관광통역 안내사, 국내여행 안내사)	<input type="checkbox"/> 1차 : 서울 10.1(월)-10.2(화)	<input type="checkbox"/> 2차 : 파주 11.1(목)-11.2(금)	<input type="checkbox"/> 3차 : 전주 11.5(월)-11.6(화)	<input type="checkbox"/> 4차 : 안동 11.12(월)-11.13(화)
		<input type="checkbox"/> 5차 : 부산 11.15(목)-11.16(금)	<input type="checkbox"/> 6차 : 통영 11.19(월)-11.20(화)	<input type="checkbox"/> 7차 : 경주 11.22(목)-11.23(금)	<input type="checkbox"/> 8차 : 제주 11.27(화)-11.28(수)
		<input type="checkbox"/> 9차 : 원주 12.3(월)-12.4(화)	<input type="checkbox"/> 10차 : 서울 12.5(수)-12.6(목)	<input type="checkbox"/> 11차 : 순천 12.10(월)-12.11(화)	<input type="checkbox"/> 12차 : 여수 12.12(수)-12.13(목)

성명	(한글)		
소속		직책	
주민등록번호	※관광사업체관리자교육 신청자는 생년월일만 기입	자격증번호	※관광안내사역량강화교육 신청자만 기입
전화		Fax	
휴대전화		E-mail	

본인은 상기와 같이 2018 관광서비스 심화교육과정을 신청합니다.

2018년 월 일

신청자 : _____ (자필 서명 또는 날인)

※붙임: 개인정보 수집·활용 동의서 1부.

개인정보 수집·활용 동의서

한국관광협회중앙회(이하 "중앙회"라 합니다)는 개인정보보호법 등 관련법령에 의거하여, 정보주체로부터 개인정보를 수집함에 있어 아래내용을 안내하고 있습니다. 정보주체가 되는 이용자께서는 아래 내용을 상세히 읽어보신 후, 동의여부를 결정하여 주시기 바랍니다.

1. 개인정보 수집항목, 수집이용목적 및 보유이용기간

▶수집항목

- 필수항목 : 성명, 소속, 직책, 연락처, 휴대전화번호, 팩스, 이메일, 생년월일, *주민등록번호(관광안내사역량강화교육과정 진행시 여행자보험가입)

▶개인정보 수집·이용목적

- 교육참가자 등록 및 출결
- 교육만족도 및 현장적용도 조사
- 교육 안내 및 상담
- 관광안내사 역량강화교육과정(숙박과정으로 교육생 안전을 위해 여행자보험가입을 위함)

▶보유·이용기간 : 가입 철회 시 까지

※ 귀하께서는 본 동의를 거부하실 수 있으며, 거부하실 경우 협회에서 실시하는 교육에 대한 신청이 불가합니다.

개인정보 수집·이용에 동의

동의하지 않음

2. 개인정보 처리업무 위탁

중앙회는 서비스 이행을 위해 아래와 같이 개인정보 처리 업무를 외부 전문 업체에 위탁하여 처리하고 있으며, 업체가 변경될 경우, 서면, 이메일, 전화, 또는 이와 유사한 방법 중 1개 이상의 방법으로 알려드립니다.

제공받는 자	제공받는 자의 개인정보 이용목적	제공하는 개인정보의 항목	개인정보보유 및 이용기간
(주)교육컨설팅그룹 더와이즈맨	위탁교육 실시 및 교육생 관리	성명, 소속, 직책, 연락처, 휴대전화번호, 팩스, 이메일, 주민등록번호	가입 철회 또는 위탁계약 종료 시까지

※ 귀하께서는 본 동의를 거부하실 수 있으며, 거부하실 경우 협회에서 실시하는 교육에 대한 신청이 불가합니다.

개인정보 처리업무 위탁에 동의

동의하지 않음

3. 마케팅 목적 개인정보 이용

중앙회는 교육 관련 안내 및 상담을 위하여 위의 개인정보를 활용합니다.

협회는 메일, 전화, 문자를 통한 마케팅 관련 업무를 위탁교육업체인 [(주)교육컨설팅그룹 더와이즈맨]에 위탁하고 있습니다.

※ 귀하께서는 본 동의를 거부하실 수 있으며, 거부하실 경우 각종 안내 및 정보를 제공받지 못할 수 있습니다.

마케팅 목적 개인정보 이용에 관한 동의

동의하지 않습니다.

본인은 상기와 같이 개인정보를 수집하고 이용함에 있어 충분히 내용을 확인하고 이에 동의합니다.

2018년 월 일

성명 : _____ (자필서명 또는 날인)

한국관광협회중앙회 회장 귀하