
『2019 관광안내인력 교육』

안 내 문

1. 교육목적

- 현장에서 습득하기 어려운 전문적인 지식과 노하우를 심화 교육
- 경험적 실무교육을 통해 실전에서 바로 응용 가능한 교육 실시
- 증가하는 관광수요에 적극 대처하는 섬세하고 전문적인 관광안내인력 육성

2. 교육과정

교육과정명	교육대상	교육기간	교육참가비	비고
관광안내소 안내사 직무기초 교육	관광안내소 안내사 (경력 3년 미만)	1박2일	5만원	교재 및 숙식 제공
관광안내소 안내사 직무심화 교육	관광안내소 안내사 (경력 3년 이상)			
관광안내소 안내사 직무실무 교육	관광안내소 안내사	1일	2만원	교재 및 중식 제공
관광안내 자원봉사자 기본교육	관광안내 자원봉사자 (안내소, 축제 등)			

3. 신청방법 : 홈페이지(www.ktouredu.kr)를 통한 온라인 교육 신청

4. 신청기간 : 교육프로그램 일정 참조 (선착순 마감)

5. 수료특전 : 한국관광협회중앙회장 명의 교육 수료증 수여

6. 입 금 처 : 국민은행 008601-04-154283 [예금주 : 한국관광협회중앙회]

7. 입금방법 : *예시(심화1차 홍길동)

8. 교육문의 : 교육운영기관 한국표준협회 담당자 김유진 수석연구원(Tel. 02-2624-0395)

1. 교육과정별 교육일정

1) 관광안내소 안내사 직무기초교육

교육과정명	교육일정	교육장소	비고
관광안내소 안내사 직무기초교육(1차)	8월 19일(월)~8월 20일(화)	코모도호텔	부산
관광안내소 안내사 직무기초교육(2차)	9월 23일(월)~9월 24일(화)	헤이븐 호텔	여수
관광안내소 안내사 직무기초교육(3차)	10월 21일(월)~10월 22일(화)	라마다서울동대문	서울
관광안내소 안내사 직무기초교육(4차)	11월 18일(월)~11월 19일(화)	라마다서울동대문	서울

2) 관광안내소 안내사 직무심화교육

교육과정명	교육일정	교육장소	비고
관광안내소 안내사 직무심화교육(1차)	9월 2일(월)~9월 3일(화)	베니키아 전주한성관광 호텔	전주
관광안내소 안내사 직무심화교육(2차)	9월 30일(월)~10월 1일(화)	라마다서울동대문	서울
관광안내소 안내사 직무심화교육(3차)	11월 4일(월)~11월 5일(화)	켄싱턴 리조트 (청평)	가평
관광안내소 안내사 직무심화교육(4차)	12월 2일(월)~12월 3일(화)	세인트존스호텔	강릉

3) 관광안내소 안내사 직무실무교육

교육과정명	교육일정	교육장소	비고
관광안내소 안내사 직무실무교육(1차)	8월 30일(금)	여수컨벤션 센터	여수
관광안내소 안내사 직무실무교육(2차)	11월 27일(수)	인하공업 전문대학교	인천

4) 관광안내 자원봉사자 기본교육

교육과정명	교육일정	교육장소	비고
관광안내 자원봉사자 기본교육(1차)	8월 9일(금)	베니키아호텔 (동대문)	서울
관광안내 자원봉사자 기본교육(2차)	11월 28일(목)	수원문화재단	수원

2. 월별 교육일정

08월

2019년

일(SUN)	월(MON)	화(TUE)	수(WED)	목(THU)	금(FRI)	토(SAT)
				1	2	3
4	5	6	7	8	9 관광안내 자원봉사자 기본교육(1차)	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19 관광안내소 안내사 직무기초교육(1차)	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30 관광안내소 안내사 직무실무교육(1차)	31

09월

2019년

일(SUN)	월(MON)	화(TUE)	수(WED)	목(THU)	금(FRI)	토(SAT)
1	2 관광안내소 안내사 직무심화교육(1차)	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23 관광안내소 안내사 직무기초교육(2차)	24	25	26	27	28
29	30					

10월

2019년

일(SUN)	월(MON)	화(TUE)	수(WED)	목(THU)	금(FRI)	토(SAT)
	30	1	2	3	4	5
	관광안내소 안내사 직무심화교육(2차)					
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
	관광안내소 안내사 직무기초교육(3차)					
27	28	29	30	31		

11월

2019년

일(SUN)	월(MON)	화(TUE)	수(WED)	목(THU)	금(FRI)	토(SAT)
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
	관광안내소 안내사 직무심화교육(3차)					
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
	관광안내소 안내사 직무기초교육(4차)					
24	25	26	27	28	29	30
			관광안내소 안내사 직무실무교육(2차)	관광안내 자원봉사자 기본교육(2차)		

일(SUN)	월(MON)	화(TUE)	수(WED)	목(THU)	금(FRI)	토(SAT)
1	2 관광안내소 안내사 직무심화교육(4차)	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

III

교육과정별 접수기간

교육과정명		교육인원	교육일자	접수마감	교육장소(현장탐방)
직무기초교육	관광안내소 안내사 직무기초교육(1차)	50명	8월 19일(월) ~8월 20일(화)	~8월 15일(목)	부산 자갈치시장 (부산종합관광안내소) 보수동책방골목 (보수동관광안내소)
	관광안내소 안내사 직무기초교육(2차)	50명	9월 23일(월) ~9월 24일(화)	~9월 19일(목)	여수 오동도 (오동도관광안내소) 향일암 (향일암관광안내소)
	관광안내소 안내사 직무기초교육(3차)	50명	10월 21일(월) ~10월 22일(화)	~10월 17일(목)	서울 명동 (명동관광정보센터) 남대문 (남대문시장관광안내소)
	관광안내소 안내사 직무기초교육(4차)	50명	11월 18일(월) ~11월 19일(화)	~11월 14일(목)	서울 동대문 (동대문관광안내소) DDP (관광안내소)
직무심화교육	관광안내소 안내사 직무심화교육(1차)	50명	9월 2일(월) ~9월 3일(화)	~8월 29일(목)	전주 전주한옥마을 (전주한옥마을 관광안내소) 오목대 (오목대 관광안내소)
	관광안내소 안내사 직무심화교육(2차)	50명	9월 30일(월) ~10월 1일(화)	~9월 26일(목)	서울 동대문 (동대문관광안내소) DDP (관광안내소)
	관광안내소 안내사 직무심화교육(3차)	50명	11월 4일(월) ~11월 5일(화)	~10월 31일(목)	가평 대성리 (대성리국민관광지관광안내소) 자라섬 (자라섬 관광안내소)
	관광안내소 안내사 직무심화교육(3차)	50명	12월 2일(월) ~12월 3일(화)	~11월 28일(목)	강릉 경포대 (강릉시경포관광안내소) 강릉문화재단 (강릉커피축제)
직무실무교육	관광안내소 안내사 직무실무교육 (1차)	50명	8월 30일(금)	~8월 21일(수)	-
	관광안내소 안내사 직무실무교육 (2차)	70명	11월 27일(수)	~11월 25일(월)	-
자원봉사자 기본교육	관광안내 자원봉사자 기본교육(1차)	50명	8월 9일(금)	~7월 31일(수)	-
	관광안내 자원봉사자 기본교육(2차)	50명	11월 28일(목)	~11월 25일(월)	-

① 관광안내소 안내사 직무기초 교육과정

1. 관광안내소 안내사 직무기초 교육(1차)

- 교육목표 : 안내사가 갖추어야 할 기본 지식과 서비스 역량습득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 미만)
- 교육일시 : 8월 19일(월), 10:00 ~ 20일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(부산 코모도 호텔), 현장탐방(자갈치 시장, 보수동책방골목 등)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

교육시간	강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드 (목표) 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 현재 관광업의 중요 이슈를 학습한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 이슈 : 여행트렌드의 변화(OTA, 개별관광 증가)	김재호
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래 (목표) 미래 관광에서의 소비자를 이해하고, 4차 산업을 기반으로한 '스마트 관광'을 이해한다. 1. 사회적 가치에 기반을 둔 관광 트렌드 변화 2. 국내 여행객의 변화(자부심 여행과 착한여행)	김재호
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방 (목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 현대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교시)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 차이나는 언어스킬 (목표) 현장탐방을 통해 내 업무를 뒤돌아 볼 수 있는 계기를 마련하고, 연결과 소통을 이끌어 내는 대화의 프로세스를 활용한 원활한 서비스 대화 능력을 익힌다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 서비스 대화 프로세스 - 착한 오픈닝 3. 서비스 대화 프로세스 - 니즈파악, 경청, 질문의 기술 4. 서비스 대화 프로세스 - 응대, 관광객 특성별 대응 5. 서비스 대화 프로세스 - 클로징, 절정과 대미효과	장은연
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 나를 브랜딩 하라! (목표) 관광안내사의 바람직한 역할 인식과 차별화된 이미지메이킹(내·외적)으로 관광객의 만족을 향상 시킨다. 1. 관광안내사의 역할과 퍼스널 브랜딩의 이해 2. 외적 이미지 메이킹 : 용모 및 복장, 표정 3. 내적 이미지 메이킹 : 긍정적인 사고 4. 기본성의 중요성 : 지침준수	장은연
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리 (목표) 건강한 관광안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 관광지 안전관리 방법을 실습한다. 1. 관광지 안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	김지정

2. 관광안내소 안내사 직무기초교육(2차)

- 교육목표 : 안내사가 갖추어야 할 기본 지식과 서비스 역량습득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 미만)
- 교육일시 : 9월 23일(월), 10:00 ~ 24일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(여수 헤이븐 호텔), 현장탐방(오동도, 향일암)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

교육시간		강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드	(목표) 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 현재 관광업의 중요 이슈를 학습한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 이슈 : 여행트렌드의 변화 (OTA, 개별관광 증가)	윤지민
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래	(목표) 미래 관광에서의 소비자를 이해하고, 4차 산업을 기반으로한 '스마트 관광'을 이해한다. 1. 사회적 가치에 기반을 둔 관광 트렌드 변화 2. 국내 여행객의 변화(자부심 여행과 착한여행)	윤지민
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방	(목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 현대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교시)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 차이 나는 언어스킬	(목표) 현장탐방을 통해 내 업무를 뒤돌아 볼 수 있는 계기를 마련하고, 연결과 소통을 이끌어 내는 대화의 프로세스를 활용한 원활한 서비스 대화 능력을 익힌다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 서비스 대화 프로세스 - 착한 오픈닝 3. 서비스 대화 프로세스 - 니즈파악, 경청, 질문의 기술 4. 서비스 대화 프로세스 - 응대, 관광객 특성별 대응 5. 서비스 대화 프로세스 - 클로징, 절정과 대미효과	신지연
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 나를 브랜딩 하라!	(목표) 관광안내사의 바람직한 역할 인식과 차별화된 이미지메이킹(내·외적)으로 관광객의 만족을 향상 시킨다. 1. 관광안내사의 역할과 퍼스널 브랜딩의 이해 2. 외적 이미지 메이킹 : 용모 및 복장, 표정 3. 내적 이미지 메이킹 : 긍정적인 사고 4. 기본성의 중요성 : 지침준수	신지연
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 관광안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 관광지 안전관리 방법을 실습한다. 1. 관광지 안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

3. 관광안내소 안내사 직무기초교육(3차)

- 교육목표 : 안내사가 갖추어야 할 기본 지식과 서비스 역량습득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 미만)
- 교육일시 : 10월 21일(월), 10:00 ~ 22일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(라마다서울동대문), 현장탐방(명동, 남대문시장)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

교육시간		강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드	(목표) 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 현재 관광업의 중요 이슈를 학습한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 이슈 : 여행트렌드의 변화(OTA, 개별관광 증가)	김재호
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래	(목표) 미래 관광에서의 소비자를 이해하고, 4차 산업을 기반으로한 '스마트 관광'을 이해한다. 1. 사회적 가치에 기반을 둔 관광 트렌드 변화 2. 국내 여행객의 변화(자부심 여행과 착한여행)	김재호
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방	(목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 현대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교시)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 차이나는 언어스킬	(목표) 현장탐방을 통해 내 업무를 뒤돌아 볼 수 있는 계기를 마련하고, 연결과 소통을 이끌어 내는 대화의 프로세스를 활용한 원활한 서비스 대화 능력을 익힌다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 서비스 대화 프로세스 - 착한 오픈닝 3. 서비스 대화 프로세스 - 니즈파악, 경청, 질문의 기술 4. 서비스 대화 프로세스 - 응대, 관광객 특성별 대응 5. 서비스 대화 프로세스 - 클로징, 절정과 대미효과	김경미
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 나를 브랜딩 하라!	(목표) 관광안내사의 바람직한 역할 인식과 차별화된 이미지메이킹(내·외적)으로 관광객의 만족을 향상 시킨다. 1. 관광안내사의 역할과 퍼스널 브랜딩의 이해 2. 외적 이미지 메이킹 : 용모 및 복장, 표정 3. 내적 이미지 메이킹 : 긍정적인 사고 4. 기본적 중요성 : 지침준수	김경미
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 관광안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 관광지 안전관리 방법을 실습한다. 1. 관광지 안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

4. 관광안내소 안내사 직무기초교육(4차)

- 교육목표 : 안내사가 갖추어야 할 기본 지식과 서비스 역량습득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 미만)
- 교육일시 : 11월 18일(월), 10:00 ~ 19일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(라마다서울동대문), 현장탐방(동대문, DDP)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

교육시간	강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드 (목표) 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 현재 관광업의 중요 이슈를 학습한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 이슈 : 여행트렌드의 변화(OTA, 개별관광 증가)	오형수
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래 (목표) 미래 관광에서의 소비자를 이해하고, 4차 산업을 기반으로한 '스마트 관광'을 이해한다. 1. 사회적 가치에 기반을 둔 관광 트렌드 변화 2. 국내 여행객의 변화(자부심 여행과 착한여행)	오형수
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방 (목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 현대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교사)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 차이나는 언어스킬 (목표) 현장탐방을 통해 내 업무를 뒤돌아 볼 수 있는 계기를 마련하고, 연결과 소통을 이끌어 내는 대화의 프로세스를 활용한 원활한 서비스 대화 능력을 익힌다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 서비스 대화 프로세스 - 착한 오픈닝 3. 서비스 대화 프로세스 - 니즈파악, 경청, 질문의 기술 4. 서비스 대화 프로세스 - 응대, 관광객 특성별 대응 5. 서비스 대화 프로세스 - 클로징, 절정과 대미효과	장은연
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 나를 브랜딩 하라! (목표) 관광안내사의 바람직한 역할 인식과 차별화된 이미지메이킹(내·외적)으로 관광객의 만족을 향상 시킨다. 1. 관광안내사의 역할과 퍼스널 브랜딩의 이해 2. 외적 이미지 메이킹 : 용모 및 복장, 표정 3. 내적 이미지 메이킹 : 긍정적인 사고 4. 기본적 중요성 : 지침준수	장은연
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리 (목표) 건강한 관광안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 관광지 안전관리 방법을 실습한다. 1. 관광지 안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

② 관광안내소 안내사 직무심화 교육과정

1. 관광안내소 안내사 직무심화교육(1차)

- 교육목표 : 프로 안내사로서 갖추어야 할 전문 지식과 소통 역량 체득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 이상)
- 교육일시 : 9월 2일(월), 10:00 ~ 3일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(전주 한성관광 호텔), 현장탐방(전주한옥마을, 오목대)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간		강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드	(목표) 현재 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 향후 관광업 변화에 대한 대응방안을 모색한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 대처 : 변화하는 관광객에 대한 대응방안	오형수
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래	(목표) 미래 관광업의 중요 요소를 알아보고, 관광종사자로서 어떤 역할을 수행해야 하는지 이해한다. 1. 2019 국내여행 트렌드 : B.R.I.D.G.E. 2. 미래 관광산업 키워드 : 5가지 키워드와 관광산업의 원점	오형수
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방	(목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취 후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 환대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와 의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교시)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 프로 안내사의 말그릇	(목표) 현장탐방을 통해 내 업무프로세스를 강화시키는 계기를 마련하고, 관광객이 요구하는 서비스를 적극적으로 대처함으로써 관광안내 전문가의 모습을 확립한다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 안내사라는 내 일의 의미와 자부심 부여 3. 프로페셔널한 안내사의 자존감과 업무 역량 향상 4. 모듬 활동을 통해 행복한 나의 業 이해	장은연
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 프로 안내사의 마음그릇	(목표) 고객의 요구를 만족시키는 능동적인 자세와 업무 수행에 있어 갈등을 원만히 조절하는 능력을 기른다. 1. 경청과 공감을 통한 신뢰감 있는 대화기법 2. 타인에 대한 배려와 감정 이해 3. 안내소 내 문제해결을 위한 HEAT 기법 습득	장은연
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

2. 관광안내소 안내사 직무심화교육(2차)

- 교육목표 : 프로 안내사로서 갖추어야 할 전문 지식과 소통 역량 체득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 이상)
- 교육일시 : 9월 30일(월), 10:00 ~ 10월 1일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(라마다서울동대문), 현장탐방(동대문, DDP)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간		강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드	(목표) 현재 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 향후 관광업 변화에 대한 대응방안을 모색한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 대처 : 변화하는 관광객에 대한 대응방안	윤지민
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래	(목표) 미래 관광업의 중요 요소를 알아보고, 관광종사자로서 어떤 역할을 수행해야 하는지 이해한다. 1. 2019 국내여행 트렌드 : B.R.I.D.G.E. 2. 미래 관광산업 키워드 : 5가지 키워드와 관광산업의 원점	윤지민
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방	(목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취 후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 환대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교시)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 프로 안내사의 말그릇	(목표) 현장탐방을 통해 내 업무프로세스를 강화시키는 계기를 마련하고, 관광객이 요구하는 서비스를 적극적으로 대처함으로써 관광안내 전문가의 모습을 확립한다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 안내사라는 내 일의 의미와 자부심 부여 3. 프로페셔널한 안내사의 자존감과 업무 역량 향상 4. 모듬 활동을 통해 행복한 나의 業 이해	신지연
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 프로 안내사의 마음그릇	(목표) 고객의 요구를 만족시키는 능동적인 자세와 업무 수행에 있어 갈등을 원만히 조절하는 능력을 기른다. 1. 경청과 공감을 통한 신뢰감 있는 대화기법 2. 타인에 대한 배려와 감정 이해 3. 안내소 내 문제해결을 위한 HEAT 기법 습득	신지연
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

3. 관광안내소 안내사 직무심화교육(3차)

- 교육목표 : 프로 안내사로서 갖추어야 할 전문 지식과 소통 역량 체득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 이상)
- 교육일시 : 11월 4일(월), 10:00 ~ 11월 5일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(청평 컨벤션 리조트), 현장탐방(대성리, 자라섬)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간	강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드 (목표) 현재 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 향후 관광업 변화에 대한 대응방안을 모색한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 대처 : 변화하는 관광객에 대한 대응방안	오형수
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래 (목표) 미래 관광업의 중요 요소를 알아보고, 관광종사자로서 어떤 역할을 수행해야 하는지 이해한다. 1. 2019 국내여행 트렌드 : B.R.I.D.G.E. 2. 미래 관광산업 키워드 : 5가지 키워드와 관광산업의 원점	오형수
	15:00-19:00 (4h)	현장탐방 (목표) 관광안내소 방문 및 관광객 응대법을 벤치마킹하고, 관광객들의 불편사항(건의사항) 청취 후 조별 발표 및 피드백을 통한 업무역량을 강화시킨다. 1. 관광지의 관광안내소 방문, 관광객 환대서비스 프로세스 관찰 및 본인 근무지와 의 장단점 파악 2. 조별활동 : 관광객들의 관광시 불편사항과 건의사항 청취 *조별 발표 및 피드백(2일차 1교시)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	Skill 프로 안내사의 말그릇 (목표) 현장탐방을 통해 내 업무프로세스를 강화시키는 계기를 마련하고, 관광객이 요구하는 서비스를 적극적으로 대처함으로써 관광안내 전문가의 모습을 확립한다. 1. 현장탐방에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 안내사라는 내 일의 의미와 자부심 부여 3. 프로페셔널한 안내사의 자존감과 업무 역량 향상 4. 모듬 활동을 통해 행복한 나의 業 이해	김경미
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 프로 안내사의 마음그릇 (목표) 고객의 요구를 만족시키는 능동적인 자세와 업무 수행에 있어 갈등을 원만히 조절하는 능력을 기른다. 1. 경청과 공감을 통한 신뢰감 있는 대화기법 2. 타인에 대한 배려와 감정 이해 3. 안내소 내 문제해결을 위한 HEAT 기법 습득	김경미
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리 (목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

4. 관광안내소 안내사 직무심화교육(4차)

- 교육목표 : 프로 안내사로서 갖추어야 할 전문 지식과 소통 역량 체득
- 교육대상 : 관광안내소 안내사(경력 3년 이상)
- 교육일시 : 12월 2일(월), 10:00 ~ 12월 3일(화), 17:00
- 교육장소 : 이론(강릉세인트존스호텔), Ideation(강릉시경포관광안내소, 강릉커피축제)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간		강좌명	강의내용	강사명
1 일 차	10:00-12:00 (2h)	Knowledge 관광트렌드	(목표) 현재 관광산업 및 관광객의 트렌드를 이해하고, 향후 관광업 변화에 대한 대응방안을 모색한다. 1. 트렌드 이해 : 관광산업의 과거와 현재 2. 트렌드 대처 : 변화하는 관광객에 대한 대응방안	오형수
	13:00-15:00 (2h)	Knowledge 관광업의 미래	(목표) 미래 관광업의 중요 요소를 알아보고, 관광종사자로서 어떤 역할을 수행해야 하는지 이해한다. 1. 2019 국내여행 트렌드 : B.R.I.D.G.E. 2. 미래 관광산업 키워드 : 5가지 키워드와 관광산업의 원점	오형수
	15:00-19:00 (4h)	Ideation	(목표) 강릉시경포관광안내소와 강릉커피축제에 대한 현황 소개를 바탕으로, 관광객 안내 노하우를 공유하고 지역 축제 활성화 방안을 브레인스토밍 한다. 1. 강릉시경포관광안내소 현황 및 주요 안내 핵심 key point 2. 강릉커피축제 연혁 및 관광객 유치 현황과 활성화 방안 브레인스토밍 *조별 토의 및 발표(2일차 1교사)	이태정
2 일 차	10:00-12:00 (2H)	SKill 프로 안내사의 말그릇	(목표) Ideation을 통해 내 업무프로세스를 강화시키는 계기를 마련하고, 관광객이 요구하는 서비스를 적극적으로 대처함으로써 관광안내 전문가의 모습을 확립한다. 1. Ideation에서 느꼈던 부분 조별 발표 및 피드백 2. 안내사라는 내 일의 의미와 자부심 부여 3. 프로페셔널한 안내사의 자존감과 업무 역량 향상 4. 모뎀 활동을 통해 행복한 나의 業 이해	장은연
	13:00-15:00 (2H)	Attitude 프로 안내사의 마음그릇	(목표) 고객의 요구를 만족시키는 능동적인 자세와 업무 수행에 있어 갈등을 원만히 조절하는 능력을 기른다. 1. 경청과 공감을 통한 신뢰감 있는 대화기법 2. 타인에 대한 배려와 감정 이해 3. 안내소 내 문제해결을 위한 HEAT 기법 습득	장은연
	15:00-17:00 (2h)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

③ 관광안내사 직무실무 교육과정

1. 관광안내사 직무실무교육(1차)

- 교육목표 : 관광안내사의 마음가짐과 실무에 필요한 관광객 대응 역량 학습
- 교육대상 : 관광안내소 안내사
- 교육일시 : 8월 30일(금), 10:00 ~ 18:00
- 교육장소 : 여수(여수컨벤션센터)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간	강좌명	강의내용	강사명	
1 일 차	10:00 - 12:00 (2H)	Knowledge Attitude 긍정적인 고객경험관리	(목표) 관광객 중심의 서비스 관점을 이해하고 그에 맞는 긍정적인 경험으로 이끄는 고객응대 방법을 학습한다. 1. 진화하는 고객과 하이터치 서비스 이해 2. 본질적인 서비스와 정서적인 서비스 3. 긍정 경험을 만드는 서비스 디자인 4가지 요소	장은연
	13:00 - 16:00 (3H)	Skill 소통과 문제해결 능력	(목표) 관광객과 원만히 소통하는 방법 및 안내시 발생하는 갈등상황에서 현명하게 대처하는 방법을 실습한다. 1. 안내사라는 내 일의 의미와 자부심 부여 2. 소통을 위한 타인 배려와 감정 이해 3. 안내소 내 문제해결을 위한 HEAT 기법 습득	장은연
	16:00 - 18:00 (2H)	여행 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생 술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용

2. 관광안내사 직무실무교육(2차)

- 교육목표 : 관광안내사의 마음가짐과 실무에 필요한 관광객 대응 역량 학습
- 교육대상 : 관광안내소 안내사
- 교육일시 : 11월 27일(수), 12:00 ~ 19:00
- 교육장소 : 인천(인하공업전문대학교 4호관 세미나1실, 401호)
- 교육인원 : 70명
- 교육커리큘럼

시간	강좌명	강의내용	강사명	
1 일 차	12:00 - 14:00 (2H)	Knowledge Attitude 긍정적인 고객경험관리	(목표) 관광객 중심의 서비스 관점을 이해하고 그에 맞는 긍정적인 경험으로 이끄는 고객응대 방법을 학습한다. 1. 진화하는 고객과 하이터치 서비스 이해 2. 본질적인 서비스와 정서적인 서비스 3. 긍정 경험을 만드는 서비스 디자인 4가지 요소	장은연
	14:00 - 17:00 (3H)	Skill 소통과 문제해결 능력	(목표) 관광객과 원만히 소통하는 방법 및 안내시 발생하는 갈등상황에서 현명하게 대처하는 방법을 실습한다. 1. 안내사라는 내 일의 의미와 자부심 부여 2. 소통을 위한 타인 배려와 감정 이해 3. 안내소 내 문제해결을 위한 HEAT 기법 습득	장은연
	17:00 - 19:00 (2H)	여행 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생 술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	최호근

④ 관광안내 기본 교육과정

1. 관광안내 자원봉사자 기본교육(1차)

- 교육목표 : 봉사자의 역할 이해와 현장에서 효과적인 소통 역량 강화
- 교육대상 : 관광안내 자원봉사자(안내소, 축제 등)
- 교육일시 : 8월 9일(금), 10:00 ~ 18:00
- 교육장소 : 서울(동대문 베니키아 호텔)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간	강좌명	강의내용	강사명	
1 일 차	10:00 - 12:00 (2H)	Knowledge Attitude 긍정적인 고객경험관리	(목표) 관광객 중심의 서비스 관점을 이해하고 그에 맞는 긍정적인 경험으로 이끄는 고객응대 방법을 학습한다. 1. 진화하는 고객과 하이터치 서비스 이해 2. 본질적인 서비스와 정서적인 서비스 찾기 3. 긍정 경험을 만드는 서비스 디자인 4가지 요소	신지연
	13:00 - 16:00 (3H)	Skill 스페셜한 이미지전략	(목표) 원활한 안내를 위해 현장에서 요구되는 서비스 역량을 습득하여 원활히 응대한다. 1. 봉사자의 역할과 NLP이론 : 페이싱의 3가지 영역 2. Body Language를 통한 이미지 메이킹 3. Mood를 통한 서비스 마인드와 긍정적 사고 4. Words를 통한 대화의 기술과 목소리 연출	신지연
	16:00 - 18:00 (2H)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생 술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	오진

2. 관광안내 자원봉사자 기본교육(2차)

- 교육목표 : 봉사자의 역할 이해와 현장에서 효과적인 소통 역량 강화
- 교육대상 : 관광안내 자원봉사자(안내소, 축제 등)
- 교육일시 : 11월 28일(목), 10:00 ~ 18:00
- 교육장소 : 수원(수원문화재단)
- 교육인원 : 50명
- 교육커리큘럼

시간	강좌명	강의내용	강사명	
1 일 차	10:00 - 12:00 (2H)	Knowledge Attitude 긍정적인 고객경험관리	(목표) 관광객 중심의 서비스 관점을 이해하고 그에 맞는 긍정적인 경험으로 이끄는 고객응대 방법을 학습한다. 1. 진화하는 고객과 하이터치 서비스 이해 2. 본질적인 서비스와 정서적인 서비스 찾기 3. 긍정 경험을 만드는 서비스 디자인 4가지 요소	장은연
	13:00 - 16:00 (3H)	Skill 스페셜한 이미지전략	(목표) 원활한 안내를 위해 현장에서 요구되는 서비스 역량을 습득하여 원활히 응대한다. 1. 봉사자의 역할과 NLP이론 : 페이싱의 3가지 영역 2. Body Language를 통한 이미지 메이킹 3. Mood를 통한 서비스 마인드와 긍정적 사고 4. Words를 통한 대화의 기술과 목소리 연출	장은연
	16:00 - 18:00 (2H)	관광지 안전관리	(목표) 건강한 안내 서비스 제공 및 업무 효율성을 높이기 위한 여행안전관리 방법을 실습한다. 1. 여행안전 기초교육 / 2. 응급상황별 응급처치 실습 3. 심폐소생 술과 자동제세동기 사용법 실습 4. 안내 중 발생하는 성희롱 예방 및 대처법	남기용