

(2) 주차 학습내용

관련 능력단위요소		수행준거(수업내용)		
관광자원		1.1 국내여행안내 행사준비 1.2 여행자의 문화성향 파악하기 1.3 국내여행안내 업무의 기본적인 이해 1.4 현지정보 수집, 답사하기 (여행일정 파악)		
수업 내용	관련지식 및 유의사항	○ 관광자원 ○ 관광문화재		
	실습내용 (실습절차 및 지도내용)	없음		
	실습결과 및 피드백 방안	없음		
	이론수업내용 (해당주차에 이론수업이 포함되는 경우 작성)			
준비물 (재료 및 도구)	재료(도구)명	규격	필요량	비고
	전자교탁		1	
	빔 프로젝트		1	

국내여행안내 행사준비

1. 국내여행안내 업무의 기본적인 이해

국내여행 업무흐름

국내여행안내 업무는 내국인 관광객을 대상으로 이루어지는 경우와 외래 관광객을 대상으로 이루어지는 경우가 있다

법적으로 국내여행업과 일반 여행업을 등록한 여행사가 할 수 있으며, 국외여행업을 등록한 여행사의 경우 국내여행업을 겸업하는 경우에만 할 수 있다.

각 국가에서는 외국 관광객의 유치가 지역의 정치, 경제, 사회, 문화적 측면에 도움이 되므로 이를 극대화하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다.

우리나라도 1961년 8월 22일 우리나라 최초의 관광법규인 관광사업진흥법 (이 법은 1975년에 폐지되고, 관광기본법과 관광사업법으로 나누어짐) 이 제정된 이래 지속적으로 외국인의 국내여행을 촉진시키는 노력을 기울이고 있다. 따라서 외국인의 국내여행 업무는 어떤 여행 업무보다 국가적인 차원에서 중요한 분야라고 할 수 있다.

2. 여행업의 종류

일반여행업 : 국내외를 여행하는 내국인 및 외국인을 대상으로 하는 여행업
(사증받는 절차를 대행하는 행위를 포함한다.)

국외여행업 : 국외를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업

국내여행업 : 국내를 여행하는 내국인을 대상으로 하는 여행업

자료 : 정희천. 최신 관광법규론. 2015.

인바운드 여행상품은 생산과 소비가 국내에서 이루어지는 반면, 판매는 타국에서 이루어지는 특징이 있어, 현지 외국 여행사가 판매에 가장 중요한 역할을 하는 시스템이다. 따라서 인바운드 여행상품의 이상적인 형태는 전 세계 각 도시의 주요 판매 대상 지역에 판매지점을 설치하는 것이지만 이는 자본, 인력, 효율성, 생산성 등의 측면에서 어려움이 따르므로 해외시장에서의 판매활동은 외국의 현지 여행사를 통해 이루어지고 있다.

3. 국내여행안내 행사준비 업무

국내여행을 할 단체 행사에 있어서 사전에 얼마나 철저하게 준비하느냐에 따라 그 행사의 성패가 좌우된다. 따라서 국내여행안내를 위해서는 사전 준비에 각별한

신경을 써야 한다. 성공적인 국내여행안내를 위해서는 다음과 같은 업무를 사전에 준비해야 한다.

첫째, 관련 서류를 검토하여 여행 계약의 성립과정 및 계약내용, 특별 요청 사항, 여행자의 명단 및 신상 등에 관하여 점검을 해야 한다.

둘째, 예약된 행사 인원을 확인하여 객실의 수와 객실의 종류 및 호텔 내에서의 식사 여부 등 호텔 예약사항을 꼼꼼히 확인해야 한다.

셋째, 여행객이 이용하는 국제선 항공편과 도착시간을 확인하고, 또한 국내여행을 할 때 사용하게 될 버스, 기차, 국내선 항공, 선박 등의 예약상태를 확인한다.

넷째, 여행자가 휴대한 화물의 상태를 확인하여 운송계획을 마련한다.

다섯째, 행사확정서 및 행사지시서, Rooming List, 관광버스 및 고왕 영접용 플래카드, 여행자용 여행일정표, 여행 경비, 미팅 보드 및 회사 깃발 등 여행안내에 필요한 자료를 준비한다.

여섯째, 기타 여행자의 요구사항이 잘 준비되어 있는지를 확인하며, 요금지불방식을 확인한다.

4. 행사지시서

국내여행안내 업무에 있어서 단체행사를 취급하는 데 필요한 구체적인 지시서이다. 숙박, 교통, 식사, 기타 특별 수배사항, 주의사항 등이 각 항목별로 명기되어 있는 서류이다.

행사지시서는 최종 책임자가 서명 날인을 한 것이기 때문에 명확성과 신뢰성이 있다.

관광객 문화 특성 파악 (타 문화의 이해)

동양의 수직문화

어른을 공경하고 자신의 신체를 스스로 낮추고 상대를 높이는 겸양의 형태이며, 기본적인 예절은 수직적인 문화이다.

농경문화의 발달로 탄수화물 음식이 주식이다.

식사방식은 총체적이고 통합적이어서 국그릇을 두고 여럿이 함께 식사함으로써 서로 간의 관계를 형성한다.

서양의 수평문화

삶의 다양성과 평등, 창의력을 발달시킴으로써 자유로운 의사전달방식의 형태이

며, 기본적인 매너는 수평적인 문화이다.

유목문화의 발달로 단백질 음식이 주식이다.

식사방식은 시간을 두고 순차적이고 체계적으로 진행되며 개인적이고 독립적으로 형성한다.

문화 간 커뮤니케이션 (문화 차이에 따른 비언어적 커뮤니케이션)

캘리포니아 대학교 로스앤젤레스캠퍼스 심리학과 명예교수인 앨버트 메라비언은 메시지 전달에 미치는 전체적인 효과를 분석하여 공식화한 적이 있는데 그의 말에 따르면 말이 7%, 청각적 이미지가 38%, 그리고 시각적 이미지가 55%라고 밝히고 있다.

시각적 이미지는 태도, 표정, 제스처 등으로 이는 전체적으로 우리들의 의사 소통에 있어 절대적인 비중을 차지하고 있음을 시사한다. 제스처는 우리가 외국에 나갔을 때 사용할 수 있는 공용어일 수 있지만 때로는 사고나 오해를 불러 일으킬 수도 있다. 동일한 제스처라도 나라나 지역에 따라서는 정반대의 의미를 가질 수도 있기 때문이다.

1. 만날 때

악수 : 가장 일반적으로 행하여지는 인사법

코 비비기 : 뉴질랜드 마오리족의 친밀감 표시

포옹 : 러시아에서 친한 남자 친구들은 세계 악수를 하고 포옹하며 상대방의 등을 따듯하게 한두 번 쳐준다. 대부분의 북미인, 북유럽인 그리고 동양인들은 이런 접촉이나 포옹을 불편해 한다.

2. 헤어질 때

미국인들의 인사 : 손을 위로 올려 손바닥이 보이도록 하고 손목을 세워 손과 팔뚝 전체를 좌우로 흔든다. 유럽에서는 이 제스처가 안녕을 뜻하지 않고 대신 NO를 의미한다.

유럽인들의 인사 : 안녕이나 잘 가 라는 표시로 손을 흔드는 방법은 팔을 올려 앞으로 뻗고 손바닥을 아래로 향하여 손만 위아래로 움직인다.

3. 사람을 부를 때

검지를 들고 손을 머리 높이나 그보다 조금 높이 올리는 제스처

- 미국에서는 웨이터를 부를 때, 또는 다른 사람의 주의를 끌 때
- 일본에서는 사람을 손가락으로 가리키는 것을 불손한 것으로 여긴다.

검지를 앞뒤로 구부리는 제스처

- 미국에서는 이쪽으로 오세요 라는 신호

- 말레이시아 등 많은 나라에서는 동물을 부를 때만 사용
손바닥을 아래로 하여 손짓

- 중동. 극동 지역에서는 누군가를 오라고 하는 의미

- 서구에서는 가라는 의미

4. 손가락으로 하는 링 사인

- 미국, 서유럽 : OK 표시

- 남부 프랑스 : 0 이나 쓸모없다를 의미

- 한국. 일본 : 돈

- 브라질, 남미 : 외설적인 의미

5. 손바닥을 바깥쪽으로 향한 V자 사인

- 두 손가락을 높이 쳐드는 것은 평화나 승리를 표시

- 그리스는 욕의 의미

6. 손등을 바깥쪽으로 향한 V자 사인

- 영국. 프랑스 : 꺼져버려

- 그리스 : 승리

7. 주먹을 쥔 채 엄시 손가락만 위로 올리는 행위

- 일반적 : 매우 좋다는 의미

- 그리스 : 입 닥쳐의 의미

- 러시아 : 동성연애자의 사인

8. 머리를 위, 아래로 끄덕이는 행위

- 일반적 : YES, 긍정의 표현

- 불가리아, 그리스 : NO

관광상품의 유형별 특성 파악

1. 인센티브 투어의 특성

기업에서 직원들에게 여행의 기회를 포상형태로 제공함으로써 업무욕구를 북돋아 업무효율을 높이고 생산성을 극대화하는 데 목적을 둔 여행으로 정의된다

인센티브 투어는 단체의 책임자 개인으로부터 특별한 요구사항, 여행객과 판매 담당자와의 특별한 약속 등이 많으므로, 이를 확인하여 그에 맞는 서비스를 제공해야 한다. 가이드의 경우 두드러진 활동보다는 참가자들에게 정보와 도움을 주는 정도의 역할이 필요하다.

2. 패키지 투어의 특성

여행사에서 일정 및 교통편, 숙박, 비용 등을 미리 정한 뒤 여행자를 모집하여 여행사의 주관하에 실시하는 단체여행을 의미한다. 여러 명의 여행자가 여행사에서 기획한 상품을 선택하여 정해진 일정을 함께하는 투어이다 보니 다른 투어와는 달리, 서로 잘 모르거나 서로 간에 특별한 관심이 없는 관광객들로 투어가 진행된다.

이러한 특성을 지닌 패키지 투어는 각기 다른 개인들 간에 친숙한 분위기를 조성하는 것이 무엇보다 중요하다. 특히 일정이 긴 투어에서는 가이드의 역할과 책임이 더 많이 요구되는 특성이 있다.

3. 특수단체 투어의 특성

소외계층들을 위한 사회복지 차원의 제도 지원 강화로 인해 최근 지체장애인들의 여행이 점점 증가하고 있으며, 향후 이들의 숫자는 더욱 증가할 것으로 보인다. 즉, 관광지에 대한 접근체계 및 지원제도가 강화됨으로써 투어 기회가 확대될 것이기 때문이다. 이러한 특수관광 단체시장의 규모가 아직은 크지 않지만 이들에 대한 기본적인 이해가 필요하며, 특히 관광지 선정 및 이동 동성 등에 각별한 관심과 주의가 요구되는 특성을 보인다.

현지정보 수집. 답사하기

여행일정 파악

- 여행일정의 의의

여행일정은 무형의 여행현상을 유형의 상품으로 구체화시킨 것으로 여행업과 관련된 숙박업, 교통업, 레저산업, 유·무형의 관광지 상품을 가장 조화롭게 구성한 것이다.

여행일정은 여행 출발부터 귀국까지의 투어 스케줄로 관광 내용, 이동 시의 교통수단, 식사내용, 숙박지 등이 포함되며, 여행객들이 여행 욕구를 느끼게끔 매력을 전달하고, 여행에 대한 다양한 기대에 부응하고 단순한 여가 소비가 아닌 많은 것들을 얻을 수 있다는 가치가 잘 담겨 있어야 한다.

- 여행일정표의 기본 구성

여행일정표는 국내여행, 해외여행, 외국인여행에 따라 약간의 양식에 차이가 있을 수 있으나 여행기간과 일시, 여행목적지, 교통편, 숙박, 식사 등의 내용으로 구성되기 때문에 근본적으로는 비슷한 형태이다.

현지 정보 수집 및 답사

현지정보

원활한 국내여행 안내 업무 수행과 여행객으로부터 신뢰를 받기 위해서는 누구보다도 현지의 생생한 정보를 습득하고 있어야 한다.

대부분의 국내여행안내 업무는 한 지역만을 전문으로 담당하는 것이 아니라 국내 여러 관광지를 포함하게 되므로 관광지마다 일반적인 사항을 알아두고 각종 정보를 수집해야 한다. 특히 방문도시 및 지역, 관광지, 교통수단과 같은 필요정보를 수집함에 있어서 일반적인 지역정보 습득은 평상시의 기본적인 정보 숙지를 전제로 하고, 특정 지역에 대해서는 구체적이면서도 최근의 정보를 재확인하는 차원에서 정보 수집이 이루어져야 한다.

1) 전반적인 역사

여행지의 관광자원과 우리나라의 역사에 관해 알아두는 것이 좋다.

2) 정치, 경제, 사회, 문화

우리나라의 정치와 경제, 사회, 문화에 대한 전반적인 정보를 숙지하고 있어야 하며, 관광객들의 국가와 비교해서 알아두면 더욱 좋다.

3) 지리적 위치 및 기후

기후와 지리는 우선적으로 파악해야 할 관광지의 중요사항이며, 여행지를 이해하는데 있어 가장 기본적인 내용이다. 지리적 위치를 통해 그 지역의 환경적 특성 및 주변 관광지와와의 관계를 이해하고, 교통시간 등을 고려할 수 있다.

4) 치안 및 위생

관광지의 치안 상태가 어느정도인지 사전에 충분한 정보를 입수하여 주의해야 한다.

5) 통화, 시차, 국제전화 이용방법 등

여행객들의 현지에서 쇼핑이나 선택 관광 등 소비지출을 할 경우 가장 중요한 화폐단위와 환율의 정보를 숙지하고 있어야 한다. 또한 대부분의 국가에서 우리나라와 시차가 발생하므로 시차에 대한 정보를 기본적으로 습득하고, 휴대폰 로밍서비스 이외의 국제전화 이용방법에 대해서도 숙지해야한다.

6) 최근의 뉴스와 화젯거리 등

여행객들은 현지의 모든 것들이 낯설기 때문에 호기심이 많은 것이 일반적이다. 따라서 여행객들의 관심을 끌 만한 뉴스와 화젯거리를 사전에 숙지하여 제공함으로써 여행지에 대한 관심을 더욱 높이고 가이드와의 관계개선을 통한 여행만족도를 극대화한다.

7) 기타정보

우리나라의 대중교통 정보, 인천공항 출입시 세관관련 정보, 선택관광 및 쇼핑에 대한 정보를 제공함으로써 더욱 유익하고 즐거운 일정을 만들 수 있을 것이다.

현지 관광정보 수집방법

현지 관광정보는 인터넷이나 가이드, 서적, 또는 최근에 방문했던 업무 담당자를 통해 구체적인 정보를 수집할 수 있다. 특히 국내 각 지방자치단체 또는 유관기관의 홈페이지를 활용하는 것도 좋은 방법이다.

현지 답사

현지답사는 현지에 가서 직접 조사하는 것을 말하며, 견학, 면접, 조사, 관찰 등의 실제 활동에 의해 수행된다. 현지답사는 생생한 정보를 얻을 수 있는 장점이 있지만 시간과 비용이 많이 소요되는 단점도 있다.

2주차 강의

위 내용을 1부 작성하여
제출 부탁드립니다.