

2023년도 자율기획사업

---

# 관광레저산업 이직직 교육프로그램 활용지원

---

2023.12



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council



# 사업결과 요약

## 1. 서론

### ■ 사업 추진 배경

- 2022년부터 관광·레저산업은 국내·외 관광객의 증가로 코로나19 사태 이후 전환기를 맞이함에 따라 신규 채용 지표가 증가하였지만, 이직과 관련한 지표도 증가하여 원활한 인력수급이 이뤄지지 못하고 있음
- 이러한 문제에 대응하고자 산업 내 휴직자, 퇴직자, 아·전직 인력 등 유휴 인적자원의 역량 강화를 도모하고자 2022년 여행업 분야 대상으로 인력 수요가 높은 직무를 표적화하여 교육프로그램을 개발하였음
- 따라서 코로나19 이후 변화한 산업환경에 대응하고 원활한 인력수급 체계 수립과 직무 중심 노동시장 구현을 위해 구축된 직무맵의 다양한 활용사례를 도출하고자 2022년 기 개발된 아·전직 교육프로그램을 활용함으로써 산업 내 인력수급 체계 BP사례를 도출하고자 함

### ■ 사업 목적

- 관광·레저산업 인력수급 체계 확대를 위한 단계적 성과 창출
- 산업 내 아·전직 전문인력 대상 교육프로그램 활용 및 지원체계 구축
- 관광·레저산업 직무 중심 노동시장 구현

### ■ 사업 추진 방법

- (1단계) 여행업 아·전직 교육프로그램 활용·확산을 위한 교육 운영기관 발굴
- (2단계) 여행업 아·전직 교육프로그램 고도화
- (3단계) 관광·레저산업 아·전직 전문인력 대상 입직을 위한 직무 중심 교육지원
- (4단계) 여행업 아·전직 교육프로그램 실효성을 파악하기 위한 만족도 설문조사 실시

## 2. 여행업 대상 이전직 교육프로그램 개발

### ■ 관광레저분야 이전직 교육프로그램 수요조사(2021년)

- 관광레저산업 재직자 및 휴직자 220명 대상으로 이전직 교육프로그램 설계를 위한 수요조사를 실시하였으며 주요 내용으로는 동 산업 내 전직 희망 업종은 여행업 56.3%, 이전직 교육 참여 목표는 직무기술 습득 37.3%, 이전직 교육 지원 시 교육 방법은 집체+온라인 교육 55.0%로 나타남

#### <관광레저산업 이전직 교육프로그램 설계를 위한 수요조사 결과>

구분		N	%	구분		N	%
동 산업 내 전직 희망 업종	여행업	129	56.3	이전직 교육 참여 목표	직무기술 습득	82	37.3
	숙박업	39	16.6		핵심역량 도출	52	23.6
	캠핑업	18	7.9		인생 제3막 준비	75	34.1
	국제회의업	8	3.5		주변경력중 몰입 경험 찾기	11	5.0
	전시산업	30	13.1	이전직 교육 지원 시 교육방법	집체교육	28	12.7
	유원시설업	5	2.2		온라인 교육	47	21.4
	관광·레저업	28	12.2		집체+온라인 교육	121	55.0
	기타	3	1.3		특강형태 교육	24	10.9
-	-	-	-	-	-	-	

- 산업에 대한 동향 및 인력수급과 관련한 동향 파악을 위해 여행업 FGI를 실시한 결과 코로나19 이후 온라인 여행사의 시장 확대, 디지털 전환 가속화 등 변화한 환경에 대응하고자 휴직기간 동안 개인의 역량 개발 내용을 토대로 직무 재배치하고 있는 것으로 파악됨
- 또한 갑작스러운 회복세에 따라 신규 인력보다는 3~5년 정도의 경력을 보유한 인력에 대한 수요가 높게 나타남

#### <여행산업 전문가 인터뷰 주요 내용>

구분	항목	핵심 내용(주요 키워드)
산업 동향	산업 동향	외국인 입국 증가 → 2019년도 대비 15~20% 회복('22.기준) 온라인 여행 플랫폼 증가 → 개별여행객(FIT) 증가
	유망 직무	마케팅 직무(홈쇼핑, 라이브커머스, 모바일 판매 등)
인력수급 동향	2022년 하반기	기업 내 휴직자들의 전면 복귀   개인의 역량에 따른 직무 재배치
	수요 인력	해외여행 부분적 해제 → 3~5년차 경력직원 수요 급증
	필요 교육	변화한 환경(온라인 여행사, 디지털 전환 등)에 따른 직무 역량 강화 및 인력양성

## ■ 여행업 이·전직 교육프로그램 개발(2022년)

- (1차 전략회의) 여행업 이·전직 시 필요 경력(동 산업/타 산업 등)과 적정 직무(기본/심화), 필요 교육(여행상담, 세일즈&마케팅 등)에 대한 내용 파악 후 교육프로그램 방향성을 확보하였음

### <여행업 이·전직 교육프로그램 개발 1차 회의 주요 결과>

구분	항목	핵심 내용(주요 키워드)				
필요 경력	동 산업 경력(여행)	서비스와 관련한 경력(여행상담 직무 등)				
	타 산업 경력	판매직	영업(세일즈)	보험	상담	-
	기타 직무 경력	역사 및 지리 관광 활동		역사 및 지리 관련 기획		마케팅
	기타 필요 역량	IT 활용 능력	디지털 역량	미디어 마케팅 관련 역량		-
적정 직무	기본(공통)	여행 상담	기획·수배	세일즈&마케팅		-
	심화(특화)	여행 상담	세일즈&마케팅		-	-
필요 교육	여행상담 직무	고객 커뮤니케이션		대화 및 설득 방법		-
	세일즈&마케팅	미디어 마케팅(홈쇼핑, 라이브커머스)		디지털 마케팅(SNS, 트렌드 분석)		-
	기타 교육	조직 커뮤니케이션	갈등 관리	-	-	-

- (2-3차 개발회의) 기본과정과 심화 과정으로 구분하여 각각의 세부 내용을 개발하였으며 교육 시간은 총 150시간으로 설정하였음

### <여행업 이·전직 교육프로그램 구성(2022년도)>

구분	교육내용	세부내용	시수	훈련 시간	
				기본	심화
기본 (공통)	여행업의 이해	4차 산업혁명과 여행업의 변화	2	20	-
		여행업의 종류와 상품유통	2		
		여행상품 상담	4		
		상품기획·수배	6		
		여행상품 세일즈&마케팅	6		
	여행업 커뮤니케이션	커뮤니케이션 스킬	5	20	-
		중장년층 조직적응	5		
		여행업 용어의 이해	5		
		여행업 마인드 셋업	5		
심화 (특화)	프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리	5	-	50
		여행상품 상담 스킬 전문화	15		
		여행상품 유형별 상담	20		
		여행업 CS	10		
	여행 상품 미디어 마케팅 전문가	여행상품 디지털 마케팅	30	-	60
		미디어 마케팅	30		
합계			150	40	110

### 3. 여행업 이전직 교육프로그램 활용지원

#### ■ 여행업 이전직 교육프로그램 고도화

- 2022년도 기 개발된 여행업 이전직 교육훈련 프로그램의 활용도를 높이고 산업맞춤형 교육프로그램에서 기업 맞춤형 교육프로그램으로 고도화하는 단계를 추진하였음
- 해당 과정에서 여행업 실무(예약발권) 관련 추가 교육과정을 개발하였으며, 여행상품 미디어 마케팅 전문가 과정이 여행업 ICT 실무자 양성 과정(한국관광공사)으로 고도화 되었음
- 교육과정 고도화 과정을 거쳐 호텔 객실서비스 2회, 호텔 식음료 서비스 2회 과정을 운영하였음

#### <여행업 이전직 교육프로그램 고도화 내용 총괄표>

2023년도 여행업 이전직 교육프로그램 고도화 내용 구성						
구분	교육내용	세부내용	시간	기초	심화	합계
기초	여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	2	15		15
		여행업 용어의 이해	2			
		여행상품 상담	3			
		상품기획수배	4			
		여행상품 세일즈&마케팅	4			
	프리미엄 여행 상담 전문가	여행고객 DB 수집 및 관리	2	30		30
		여행상품 상담 스킬 전문화	10			
		여행상품 유형별 상담	10			
		여행업 CS	8			
	여행업 예약 실무자	예약 용어 심화	3	30		30
		항공 스케줄 조회	9			
		PNR작성(Individual)	9			
		Group PNR 작성	3			
		자동 운임 조회	6			
	심화	여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	30		75
여행상품 디지털 마케팅			15			
미디어 마케팅			30			
총계				75	75	150

## ■ 한국관광공사 활용사례

- 여행사 오퍼레이터 과정과 국내외 상품기획 및 마케팅 과정이 설계되어 운영됨
  - 여행사 오퍼레이터 과정은 27명 참여하였으며 평균연령 47.5세로 수료 인원은 24명임

### <관광레저ISC 이전직 교육프로그램 활용사례(여행사 오퍼레이터)>

ISC개발 교육과정명	ISC 세부 과정명	활용 시간 (중복과정 포함)	활용한 교육과정명
여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	2	여행업의 이해
	여행업 용어의 이해	18	국외여행업무의 이해 CRS항공예약이론실습
	여행상품 상담	14	여행상품 계약 여행요금상담 상담자료작성 여행사 실습
	상품기획수배	20	국외여행업무의 이해 여행상품의 종류 및 트렌드 여행수배업무
프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB수집 및 관리	10	상품추천, 여행고객관리 고객응대, 공항실습
	여행상품 상담 스킬 전문화	11	상품추천, 상담교육 상담자료작성, 고객응대
	여행상품 유형별 상담	17	여행상품의 종류 및 트렌드 상품추천, 상담교육
	여행업 CS	2	여행고객관리
여행업 예약 실무자	예약 용어 심화	15	CRS항공예약이론실습
	항공 스케줄 조회	18	국외여행업무의 이해 CRS항공예약이론실습
	PNR 작성(Individual)	5	여행사 실습
	Group PNR 작성	5	여행사 실습
여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	12	여행상품의 종류 및 트렌드

- 국내·외 여행상품기획 및 마케팅 과정은 30명 참여하였으며 평균연령 45.3세로 수료 인원은 24명임

### <관광레저ISC 이전직 교육프로그램 활용사례(국내외 상품기획 및 마케팅)>

ISC개발 교육과정명	ISC 세부 과정명	활용 시간	활용한 교육과정명
여행업의 이해	상품기획수배	10	상품 아이디어 도출 상품기획하기, 현장실습
여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	13	한국관광데이터랩 한국관광콘텐츠랩, 사례연구
	여행상품 디지털 마케팅	28	OTA여행사 플랫폼 이해하기 홈페이지 제작 SNS 홍보 및 광고

## ■ 서울RSC 활용사례

- 여행상담 직무 특화로 여행상담전문가 양성과정이 설계되어 운영됨
  - 여행상담전문가 양성과정은 29명 참여하였으며 평균연령 52세로 수료 인원은 27명임

### <관광레저ISC 이-전직 교육프로그램 활용사례(여행상담전문가 양성과정)>

ISC개발 교육과정명	ISC 세부 과정명	활용 시간	활용한 교육과정명
여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	5	여행업의 종류와 상품유통 4차 산업혁명과 여행업의 변화
	여행업 용어의 이해	2	여행업 용어의 이해
	여행상품상담	5	여행상품 상담의 정석
	상품기획·수배	5	상품기획수배
	여행상품 세일즈&마케팅	5	여행상품 세일즈&마케팅 실무
프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리	3	여행 고객 DB 수집 및 관리
	여행상품 상담 스킬 전문화	17	커뮤니케이션 스킬 여행상품 상담 스킬 실무
	여행상품 유형별 상담	3	여행상품 유형별 상담
	여행업 CS	5	여행업 CS 실무

## ■ 한국관광공사 교육과정 참석자 만족도 조사

- 분석 대상은 “관광ICT 실무자 양성과정”에 참여한 경력보유여성 대상으로 설문조사를 진행하였음
  - 1차: 여행사 오퍼레이터 과정(27명 참석 / 24명 응답)
  - 2차: 국내·외 상품기획 및 마케팅 과정(30명 참석 / 24명 응답)
- 분석 결과 ISC 교육 만족도 목표인 3.5점(5점 만점)을 초과 달성한 것으로 나타났으며 교육 활용 1회, 교육 참여인원 및 채용실적 등 정성적·정량적 목표를 초과 달성함

〈관광ICT 실무자 양성과정 교육 만족도 평균 분석 결과〉

연번	내용	여행사 오퍼레이터	국내외 상품기획 및 마케팅
분야 구성	교육목적 적합성	4.9	4.7
	관련분야 강사진 적합성	4.9	4.6
프로그램 운영	교육시간 배정 적정성	4.8	4.4
	교육운영의 체계성	4.8	4.5
	난이도 적정성	4.8	4.5
접근성 및 편의시설	교육환경 쾌적성	4.8	4.7
	교육운영 관련 신속한 응대	4.9	4.9
교육성과	교육과정에 대한 이해도 향상	4.9	4.7
종합 만족도(전체 평균)		4.85	4.63

\* 주1. 여행사 오퍼레이터 교육성과: 여행상품, 고객관리, 여행수배 관련 업무 이해도 향상, CRS 실습 교육 제공에 대한 평균

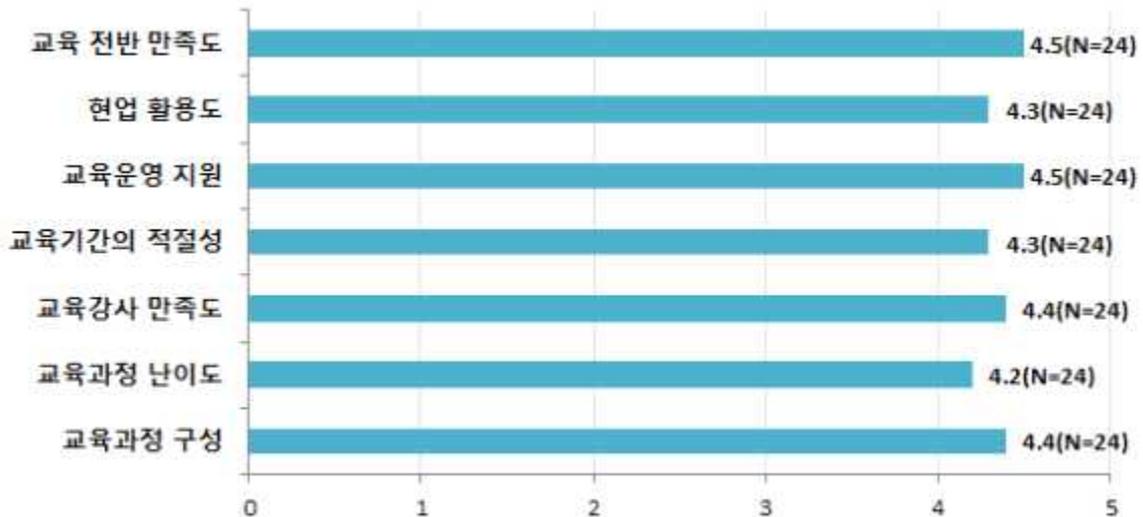
\* 주2. 국내외 상품기획 및 마케팅 교육성과: 상품기획, OTA여행사, 여행사 세무신고 관련 이해도 향상, SNS 및 온라인 마케팅 실무교육 제공에 대한 평균

■ 여행상담 전문가 양성과정 참석자 만족도 조사

○ 분석 대상은 “여행상담 전문가 양성과정”에 참여한 40세 이상의 중장년층 대상으로 설문조사를 진행하였으며, 전반적인 만족도 평균 5점 만점 중 4.37점으로 나타남

- 여행상담 전문가 양성과정 (29명 참석 / 24명 응답)

〈여행상담 전문가 양성과정 교육 전반에 대한 만족도〉



## 4. 결론

### ■ 중장년층 디지털 역량 강화 교육 필요

- 교육 내용에 대한 이해도를 평가한 결과 여행사 오퍼레이터 과정은 15점 만점 중 10.46점(69.73%)으로 나타났고, 국내외 상품기획 및 마케팅 과정은 8점 만점 중 4.1점(51.25%)로 나타남에 따라, 중장년층은 디지털 활용에 대한 교육(업무)에 어려운 것으로 파악되나, 변화한 산업 환경에 대응하기 위해서는 디지털 역량이 필수적으로 요구되기 때문에 난이도 조정 등을 통해 집중 교육이 필요한 것으로 나타남

### ■ 탄력근무제 활성화

- 중장년층 인적자원은 체력적인 문제 등으로 인하여 3-5시간 미만의 교육 시간을 선호하는 것으로 파악됨에 따라 실제 현장에서도 1일 8시간 근무 형태보다는 효율적인 인적자원 활용을 위해 탄력적 근무제도를 적극 도입하여 운영할 필요성이 대두됨

### ■ 조직 문화에 대한 기본 교육 필요

- 관광레저산업은 인적서비스가 강조되는 산업으로써 태도에 대한 기본 소양이 요구되며, 특히 코로나19 여파로 인하여 3년간 인력수급이 중단됨에 따라 조직 간 문화차이가 발생하는 사례가 나타남
- 따라서 조직 내 원활한 융합을 도모하기 위해 커뮤니케이션 스킬, 조직 문화, 최신 트렌드 동향에 대한 교육의 필요성이 도출됨

### ■ 교육프로그램의 지속성을 확보하기 위한 성공 사례 도출

- 여행업 및 관광분야로 진입한 중장년층 인력을 대상으로 교육의 효과성을 제고하기 위해 인터뷰를 통한 현장의 의견 파악이 필요함
  - 2023년도 여행업 이·전직 교육프로그램 활용을 통한 교육생 총 86명 중 75명이 수료하였고 46명이 취업을 하였음
- 이는 이·전직 교육프로그램 내용과 산업 현장 간 업무 수행 간 일치도를 확인할 수 있으며, 현직자의 의견을 통해 여행업으로 이·전직을 희망하는 전문인력에게 교육프로그램 참여에 대한 동기부여가 가능할 것으로 기대됨

## ■ ISC 역할

### ○ 여행 분야 역량인정방안(SQF) 연계

- 역량인정방안 연계란 산업 현장에서 통용되는 직무를 도출하고 직무 수행에 필요한 능력을 구조화한 직무역량체계를 기반으로 수준별직무와 학위-자격-직업훈련 이수결과 등을 연계한 활용 체계를 의미함
- 2023년도 여행분야 직무역량체계 구축이 완료됨에 따라 여행산업 내 체계적인 인력수급을 유도하기 위해 개발된 이·전직 교육프로그램을 여행산업 내 수준별직무와 맵핑하여 입직 및 경력개발을 위한 역량인정방안으로 연계할 필요성이 있음
- 이·전직 교육프로그램 활용 사례를 통해 입직 가능 수준별 직무를 도출하여 산업 맞춤형 인적자원 양성과 직무 역량향상 교육으로 활용·확산이 가능하며, 나아가 사업간 연계성을 확보할 수 있을 것으로 기대됨

### ○ 교육프로그램 확산을 위한 유관기관과 협업 네트워크 구축

- 관광·레저산업의 직무중심 인적자원개발을 위해 개발된 교육프로그램을 지속적으로 활용·확산을 도모하기 위하여 정부관련 기관, 교육·훈련기관, 협·단체, 일자리 연계 플랫폼 등 유관기관과 협업 네트워크 구축이 필요함 (지자체, 노사발전재단 등)
- 특히 교육 대상에 따라 교육생 유입경로의 차이가 나타남에 따라 본 교육프로그램의 활용성 제고를 위해 적합한 교육 운영기관 발굴이 필요함
- 경력단절여성을 대상으로 운영된 관광CT 실무자 과정은(한국관광공사 활용사례) 여성 인력과 관련한 전문기관을 통한 유입경로가 높게 나타남
- 이렇듯 유관기관들과의 유기적인 네트워크 구축을 통해 관광·레저산업 내 전직 교육 프로그램을 지원하고 동 산업-타 산업 간 효율적인 이·전직이 활성화됨에 따라 ISC는 산업계 대표 인적자원개발 기구로서의 위상확보가 기대됨



# 목 차

사업결과 요약 .....	
제 1 장 서 론 .....	1
1. 사업 배경 및 목적 .....	1
2. 사업 추진 방법 .....	3
제 2 장 여행업 대상 이·전직 교육프로그램 개발 .....	5
1. 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 개요 .....	5
2. 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 결과 .....	16
제 3 장 여행업 이·전직 교육프로그램 활용지원 .....	31
1. 여행업 이·전직 교육프로그램 활용지원 .....	31
2. 참석자 만족도 조사 .....	72
제 4 장 결론 .....	102
1. 결론 및 시사점 .....	102
2. ISC 역할 .....	107
참고문헌 .....	108
부록 .....	109

# 표 목 차

[표 1-1] 사업 추진 절차 .....	4
[표 2-1] 관광·레저산업 이·전직 교육프로그램 설계를 위한 수요조사 결과 .....	8
[표 2-2] 이·전직 교육프로그램 개발 업종선정을 위한 인터뷰 참여기업(기관) .....	9
[표 2-3] 숙박산업 전문가 인터뷰 주요 내용 .....	9
[표 2-4] 여행산업 전문가 인터뷰 주요 내용 .....	10
[표 2-5] 여행업 직무맵(2022년도 개발) .....	11
[표 2-6] 직능 수준별 용어 정리 .....	12
[표 2-7] 여행업 직무별·수준별 인력수요 현황 요약자료(최빈값) .....	13
[표 2-8] 여행업 직무별 인력 수요 및 경력직 적합 직무 순위(1~3순위) .....	13
[표 2-9] 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 참여 전문가 .....	14
[표 2-10] 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 1차 회의 주요 결과 .....	15
[표 2-11] 여행업 이·전직 교육프로그램 구성(2022년도) .....	17
[표 2-12] 여행업 이·전직 교육프로그램 여행업의 이해 세부 내용(2022년도) .....	18
[표 2-13] 여행업 이·전직 교육프로그램 프리미엄 여행 상담 전문가 세부 내용(2022년도) .....	20
[표 2-14] 여행업 이·전직 교육프로그램 여행업 예약 실무자 세부 내용(2022년도) .....	22
[표 2-15] 여행업 이·전직 교육프로그램 여행업 ICT 실무자 양성 과정 세부 내용(2022년도) .....	24
[표 2-16] 여행업 이·전직 교육프로그램 훈련가이드(2022년도) .....	26
[표 2-17] 여행업의 이해 훈련가이드 예시 .....	27
[표 2-18] 여행업 커뮤니케이션 훈련가이드 예시 .....	28
[표 2-19] 프리미엄 여행 상담 전문가 훈련가이드 예시 .....	29

[표 2-20) 여행상품 미디어 마케팅 전문가 훈련가이드 예시 .....	30
[표 3-1) 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 호텔업 분야 활용·운영 사례 .....	32
[표 3-2) 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매 과정 개요 .....	33
[표 3-3) 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매 과정 교육 내용 및 활용사례 맵핑 .....	33
[표 3-4) 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 참여 전문가 .....	39
[표 3-5) 여행업 이·전직 교육프로그램 구성(2023년도) .....	39
[표 3-6) 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 전·후 비교 내용 총괄표 .....	40
[표 3-7) 여행업 예약 실무자 훈련가이드 예시 .....	41
[표 3-8) 여행업 ICT 실무자 양성과정 훈련가이드 예시 .....	42
[표 3-9) 관광분야 ICT 실무자 양성과정 1차 (여행사 오퍼레이터) 교육 커리큘럼 .....	46
[표 3-10) 관광·레저ISC 이·전직 교육프로그램 활용사례(여행사 오퍼레이터) .....	50
[표 3-11) 관광분야 ICT 실무자 양성과정 2차 (국내외 여행상품 기획&마케팅) 교육 커리큘럼 .....	51
[표 3-12) 관광·레저ISC 이·전직 교육프로그램 활용사례(국내·외 상품기획 및 마케팅) .....	54
[표 3-13) 관광분야 ICT 1회차 여행사 오퍼레이터 양성과정 교육 신청접수 설문 문항 .....	56
[표 3-14) 관광분야 ICT 1회차 여행사 오퍼레이터 양성과정 교육 이해도 설문조사 문항 .....	58
[표 3-15) 여행사 오퍼레이터 과정 이해도 측정 결과(수료생 24명 대상) .....	59
[표 3-16) 관광분야 ICT 2회차 국내·외 여행상품 및 마케팅 교육 이해도 설문조사 문항 .....	61
[표 3-17) 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 이해도 측정 결과(수료생 24명 대상) .....	63
[표 3-18) 관광·레저ISC 이·전직 교육프로그램 활용사례(여행상담전문가 양성과정) .....	65
[표 3-19) 여행상담 전문가 양성과정 교육프로그램 세부내용 .....	66
[표 3-20) 기업 담당자 멘토링 프로그램 구성 .....	70
[표 3-21) 한국관광공사 교육프로그램 활용 내용 총괄표 .....	72
[표 3-22) 여행사 오퍼레이터 교육 만족도 설문조사 구성 .....	75

[표 3-23] 여행사 오퍼레이터 교육 만족도 평균 분석 결과 .....	77
[표 3-24] 여행사 오퍼레이터 교육 중 가장 도움이 된 강의와 그 이유 .....	78
[표 3-25] 여행사 오퍼레이터 교육과정에 추가(개선) 의견 .....	78
[표 3-26] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 만족도 설문조사 구성 .....	79
[표 3-27] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 만족도 평균 분석 결과 .....	80
[표 3-28] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 추천 및 재참여 의향 .....	81
[표 3-29] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육과정 관련 느낀점 .....	81
[표 3-30] 향후 관광분야 적합 직무교육 과정 개설 의견 .....	81
[표 3-31] 관광ICT 실무자 양성과정 교육 만족도 평균 분석 결과 .....	83
[표 3-32] 서울RSC 교육프로그램 활용 내용 총괄표 .....	84
[표 3-33] 기업 담당자 멘토링 만족도(교육생) 설문 구성 .....	86
[표 3-34] 기업 담당자 멘토링 만족도(기업 담당자) 설문 구성 .....	86
[표 3-35] 여행상담전문가 양성과정 주요 교육 현황과 ISC 개발 교육 활용 사항 총괄표 .....	87
[표 3-36] 여행상담전문가 양성과정 교육 참석자 응답자 특성 .....	88
[표 3-37] 여행상담전문가 양성과정 교육 참석자 자격증 취득 현황 .....	89
[표 3-38] 여행상담전문가 교육 참여 후 여행상담 역량 향상 여부 .....	90
[표 3-39] 여행상담전문가 교육 필요 기간 .....	92
[표 3-40] 여행상담전문가 교육 하루 적정 교육 시간 .....	92
[표 3-41] 여행상담전문가 교육 중 가장 도움이 되었던 교육 주제 .....	92
[표 3-42] 여행상담전문가 양성과정에서 향후 다루어졌으면 하는 교육 내용 .....	93
[표 3-43] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 최종 경력분야 .....	93
[표 3-44] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 1년 이내 구직 의사 여부 .....	94
[표 3-45] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자(교육생) 만족도 평균 분석 결과 .....	95

[표 3-46] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 의견 .....	95
[표 3-47] 여행분야 기업담당자 멘토링 참여 기업의 형태 .....	96
[표 3-48] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 구인시기 .....	96
[표 3-49] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 구인 방법 .....	96
[표 3-50] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 채용 계획 .....	97
[표 3-51] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 채용 계획 인원 .....	97
[표 3-52] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 채용 수요 직무(다중응답) .....	97
[표 3-53] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 중장년 채용 여부 .....	98
[표 3-54] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 중장년 채용 고려하는 이유(다중응답) .....	98
[표 3-55] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여를 통한 기업의 채용 의사 여부 .....	98
[표 3-56] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자(기업) 만족도 평균 분석 결과 .....	99
[표 4-1] 여행업 이·전직 교육프로그램 활용 교육생 취업 연계 분야 .....	106

# 그림목차

[그림 1-1] 관광레저분야 이·전직 지원사업 추진 내용 .....	2
[그림 2-1] 여행업 이·전직 교육프로그램 개발단계 .....	6
[그림 2-2] 이·전직 교육프로그램 개발회의 단계 및 목적 .....	16
[그림 3-1] 사업주 직업능력개발훈련 프로그램 개발과정 .....	32
[그림 3-2] 라이브커머스 활용 온라인 상품판매 과정 홍보 및 교육 사진 .....	34
[그림 3-3] 여행상품 미디어 마케팅 전문가 과정 활용가이드 .....	35
[그림 3-4] 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 및 활용·지원 절차 .....	38
[그림 3-5] 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 개발회의 세부 결과 .....	43
[그림 3-6] 1회차 여행사 오퍼레이터 양성과정 홍보물 .....	50
[그림 3-7] 2회차 여행상품기획 및 마케팅 양성과정 홍보물 .....	54
[그림 3-8] 온라인 홍보채널 1 .....	54
[그림 3-9] 온라인 홍보채널 2 .....	55
[그림 3-10] 여행사 오퍼레이터 과정 교재자료 .....	60
[그림 3-11] 여행사 오퍼레이터 과정 이론교육 .....	60
[그림 3-12] 여행사 오퍼레이터 과정 실습교육 .....	61
[그림 3-13] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 이론교육 .....	64
[그림 3-14] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 실습교육 .....	64
[그림 3-15] 여행상담 전문가 양성과정 홍보 포스터 .....	67
[그림 3-16] 여행상담 전문가 양성과정 배너 및 교재 .....	67
[그림 3-17] 여행상담 전문가 양성과정 이론교육 .....	68
[그림 3-18] 여행상담전문가 양성과정 실습교육 .....	69
[그림 3-19] 여행상담전문가 양성과정 모의 면접 실습 .....	69

[그림 3-20] 기업 담당자 멘토링 행사 멘토(기업) 섭외 및 취업연계 자료 예시 .....	71
[그림 3-21] 기업 담당자 멘토링 행사 결과 .....	71
[그림 3-22] 여행사 오피레이터 교육프로그램 주요 유입경로(다중응답) .....	76
[그림 3-23] 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육프로그램 주요 유입경로(다중응답) .....	82
[그림 3-24] 여행상담전문가 양성과정 교육참여 동기 .....	89
[그림 3-25] 여행상담전문가 양성과정 교육 선택 시 중요도 .....	90
[그림 3-26] 여행상담전문가 양성과정 교육 중 가장 도움이 된 과목 .....	90
[그림 3-27] 여행상담전문가 양성과정 교육 전반에 대한 만족도 .....	91
[그림 3-28] 여행상담전문가 양성과정 교육 향후 희망 교육 형태 .....	91
[그림 3-29] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자의 취업 시 희망 직무 분야 .....	94

# 제 1 장

## 서 론

### 1. 사업 배경 및 목적

#### 1) 사업 배경

- 2022년 8월부터 본격적으로 실시된 외국인 무비자 입국 허용조치로 인해 국가나 지역 간 이동이 원활해짐에 따라 2022년부터 방한 외래관광객과 국민 해외여행객이 증가하는 추세로 나타남
  - 2023년 10월 기준 방한 외래관광객은 8,880,050명으로 전년 동월 대비 303.9% 증가하였으며, 국민 해외여행객은 18,238,428명으로 전년 동월 대비 342.8% 증가하는 것으로 나타남
  - 코로나19 기간 이후 억눌린 여행수요 폭발로 인하여 관광객 회복 추세는 지속될 것으로 전망됨
- 한편, 2022년부터 관광·레저산업은 국내외 관광객의 증가로 코로나19 사태 이후 전환기를 맞이함에 따라 신규 채용 지표가 증가하였지만, 이직과 관련한 지표도 증가하여 원활한 인력수급이 이뤄지지 못하고 있는 실정
  - 2023년도 10월 기준 사업체노동력조사(고용노동부, 2023)에 따르면 숙박업 채용 증감률은 전년 동월대비 0.2%(8,706명) 증가하였으나, 자발적 이직 부분도 5.2%(2,603명) 증가한 것으로 파악됨
- 즉 2022년을 기점으로 관광객의 증가로 산업 회복세가 이어짐에 따라 발생한 인력수급 문제에 대응하고자 산업 내 휴직자, 퇴직자, 이·전직 인력 등 유휴인적자원의 역량강화 및 활용할 수 있는 기틀을 마련하고자 2022년 여행업 분야 대상으로 인력 수요가 높은 직무를 표적화하여 교육프로그램을 개발하였음
  - 관광·레저ISC는 여행업 직무맵 기반으로 인력·숙련 수요조사를 실시한 결과에 따라 인력 수요도가 높은 상담 직무를 중심으로 산업계 수요에 대응하고자 여행업 경력을 보유한 인적자원 대상의 이·전직 교육프로그램을 개발함
- 따라서 코로나19 이후 변화한 산업환경에 대응하고 원활한 인력수급 체계 수립과 직무 중심 노동시장 구현을 위한 직무맵의 다양한 활용사례를 도출하고자 2022년도 기 개발된 이·전직 교육프로그램을 활용함으로써 산업 내 인력수급 체계 BP사례를 도출하고자 함

## 2) 사업 목적

### ■ 관광·레저산업 인력수급 체계 확대를 위한 단계적 성과 창출

- 관광·레저ISC는 2021년도 코로나19 피해확산과 고령화 사회 진입 등 우리나라의 인구구조 변화에 대응하고자 관광·레저산업 이·전직 지원과 관련한 사업을 기획하였으며, 총 3개년도에 걸쳐 산업 내 유희인적자원을 대상으로 인력수급 체계 기틀을 마련하였음
  - 2021년 : 관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화(이·전직 교육프로그램 수요조사)
  - 2022년 : 관광·레저산업 전문인력 활용 모델개발(이·전직 교육프로그램 개발)
  - 2023년 : 관광·레저산업 이·전직 교육프로그램 활용·지원(이·전직 교육프로그램 활용 사례 발굴)

### ■ 산업 내 이·전직 전문인력 대상 교육프로그램 활용 및 지원체계 구축

- 2022년도 자율기획사업으로 개발된 여행업 분야 이·전직 교육프로그램 개발 결과를 통해 제시된 교육·훈련 가이드라인을 활용하여 채용수요가 나타나는 기업 중심의 교육 방향을 설정하여 실효성이 확보된 교육프로그램을 지원 및 확산하고자 함
  - 참여기관, 유관기관 또는 교육기관 등을 활용한 협력네트워크를 구축하여 교육프로그램 활용·확산을 유도하고자 함
- 교육프로그램 개발 과정에서 교육계-산업계 간 협력네트워크 구축 필요성이 나타남에 따라 ISC 전문가 인력풀을 활용하여 산업현장 강사를 공급함으로써 교육계-산업계 간 가교역할을 수행하고자 함

### ■ 관광·레저산업 직무 중심 노동시장 구현

- 2022년도에 여행업 직무맵 개발하였으며, 직무맵 기반 산업계 인력·숙련수요조사 내용을 토대로 직무맵 기반 이·전직 교육프로그램 개발을 실시하고 이를 활용하는 사례를 도출함으로써 향후 직무 중심 노동시장 구현을 위한 다양한 사례 도출에 기여

[그림 1-1] 관광·레저분야 이·전직 지원사업 추진 내용



## 2. 사업 추진 방법

### 1) 교육프로그램 활용 범위 설정

#### ■ 대상 범위 설정

- 관광레저산업은 코로나19 이후 인력난에 이어 경제활동인구 구조 변화에 대응하고자 산업 내 유희 인적자원 대상으로 교육프로그램을 개발하였으며 과정별 교육 대상은 다음과 같음
  - 기초과정: 40대 이상 중장년층, 여행업 미 경력자
  - 특화과정: 40대 이상 중장년층, 여행업 경력자 및 기초과정 이수자

#### ■ 내용적 범위

- 관광레저SC 제3기 자율기획사업 연계를 통한 근거자료 마련 : 관광레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화, 관광레저산업 전문인력 활용 모델개발
- 또한 2022년 기개발된 여행업 직무맵을 중심으로 기업 맞춤형 교육프로그램을 지원함에 따라 직무 중심 노동시장 구현을 위한 기틀 마련함
- 기개발된 아전직 교육프로그램의 실효성을 확보하기 위해 관광레저산업과 밀접한 관련이 있고 인력 수요가 높은 공공기관을 발굴하여 협력네트워크를 구축함
- 아전직 교육프로그램을 기반으로 서울지역 인적자원개발위원회(RSC) 와 한국관광공사에서 총 3건의 교육과정을 설계하여 운영하였으며, 모집 대상은 다음과 같음
  - 서울RSC 여행상담 전문가 양성과정 / 여행업에 관심있는 청년 및 중장년층 / 총 100시간
  - 한국관광공사: 여행사 오퍼레이터 / 경력보유여성(중장년층) / 총 75시간  
국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 / 경력보유여성(중장년층) / 총 75시간

### 2) 사업의 방법

- 여행업 아전직 교육프로그램 활용확산을 위한 교육 운영기관 발굴
  - 서울지역 인적자원개발위원회(RSC)와 한국관광공사를 중심으로 협력 기관 및 기업을 발굴하여 협력 네트워크를 구축함
- 여행업 아전직 교육프로그램 고도화
  - 산업현장과 채용수요가 있는 기업 맞춤형 교육과정 설계를 위해 기개발된 아전직 교육프

로그램 고도화를 추진

- 여행업 직무맵 기반 예약·발권, 세일즈&마케팅 직무 내용을 중심으로 교육프로그램 추가 개발을 위해 산업계 전문가 3명과 교육계 전문가 1명으로 구성하여 개발 회의를 진행함

○ 관광·레저산업 이·전직 전문인력 대상 입직을 위한 직무 중심 교육지원

- 관광·레저분야 이·전직 대상 2021년과 2022년도 자율기획사업을 통해 구성된 훈련가이드를 활용하여 산업계 맞춤형 교육을 제공할 수 있도록 교육목적과 방향을 구체화하여 교육 프로그램을 지원
- 또한 관광·레저ISC 참여기관·기업, 그리고 2022년 실시된 인력·숙련 수요조사에 응답한 기업 중 해당 직무의 수요가 나타나는 기업을 대상으로 교육을 홍보하여 적극적으로 채용수요 기업을 발굴하고 교육·산업 간 채용 연계를 위한 가교역할을 수행하여 실효성 있는 사업을 지원

○ 여행업 이·전직 교육프로그램 실효성을 파악하기 위한 만족도 설문조사 실시

- 2023년도 여행업 이·전직 교육프로그램 활용 과정에 참여한 교육생 대상으로 만족도 설문 조사를 실시하였음
- 설문조사를 통해 도출된 세부 내용을 토대로 관광·레저산업 내 효율적인 중장년층 인력을 활용하기 위해 구체적인 방안을 시사점을 통해 제시하고자 함

[표 1-1] 사업 추진 절차

구 분	내 용	방 법
1 단계	여행업 이·전직 교육프로그램 활용을 위한 협력 기관 발굴	<ul style="list-style-type: none"> <li>관광·레저분야 참여기관, 유관 기관, 교육기관 협력 네트워크 구축</li> </ul>
2 단계	여행업 이·전직 교육프로그램 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행업 직무맵 분석</li> <li>전문가 FGI</li> </ul>
3 단계	여행업 이·전직 교육프로그램 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울RSC               <ul style="list-style-type: none"> <li>여행상담 전문가 양성과정</li> </ul> </li> <li>한국관광공사               <ul style="list-style-type: none"> <li>여행사 오퍼레이터</li> <li>국내외 여행상품 기획 및 마케팅</li> </ul> </li> </ul>
4 단계	여행업 이·전직 교육프로그램 실효성 파악을 위한 설문조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육 참여 만족도 설문조사</li> </ul>

## 제 2 장

# 여행업 분야 이·전직 교육프로그램 개발

## 1. 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 개요

### 1). 이·전직 교육프로그램 개발 목적

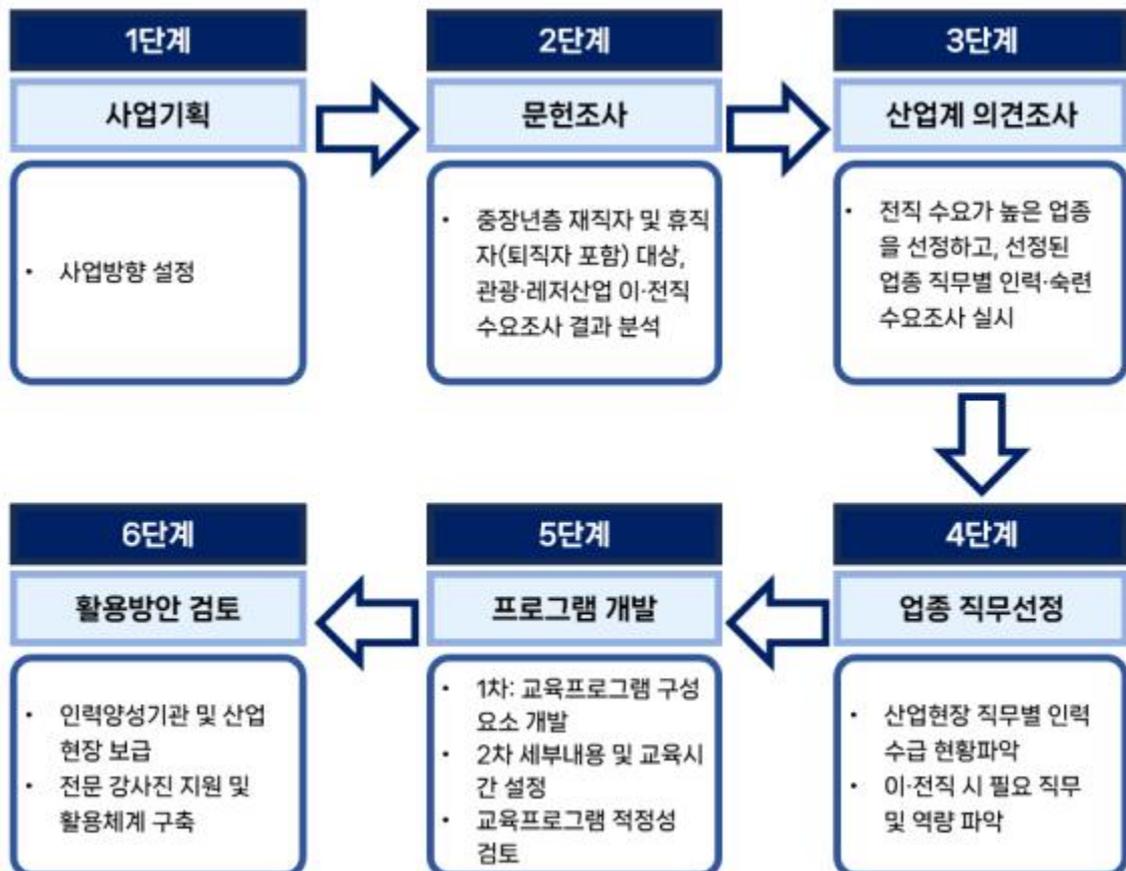
- 통계청(2020)에서 발표한 인구통계조사에 따르면 2017년도 고령사회에 진입하여 2025년에는 초 고령사회 진입이 도래될 것으로 전망하였는데, 이에 따라 중장년층의 지속적인 경제활동이 요구되고, 이들의 효율적인 경제활동 제고를 위한 관광·레저 산업 간 이·전직 일자리 연계 시스템 구축의 필요성이 도출됨
- 한편, 코로나19 사태로 2020년부터 관광·레저산업 내 기업은 유무급휴직, 인원 감축 등 조직 슬림화를 통해 코로나19에 따른 위기에 대응하였으나, 2022년도 하반기에 시행된 무비자 입국제도 허용에 따른 갑작스러운 산업 회복세에 관광·레저산업은 인력수급 문제에 직면함
- 이러한 인력수급 문제를 해소하기 위해 관광·레저ISC는 관광·레저산업 휴직자(퇴직자 포함) 등 유희인적자원을 활용할 수 있는 방안을 마련하고자 함
- 즉 동 산업, 타 산업으로 새로운 경력을 이어나갈 수 있는 전직지원서비스 기틀을 구축하기 위해 2021년 관광·레저산업으로의 이·전직을 위한 업종별 필요직무에 대한 수요조사를 실시하였으며, 주요 결과를 기반으로 2022년도 관광·레저산업 이·전직 교육프로그램 개발을 추진하였음
  - ❖ 2021년도 활용 보고서: 관광·레저ISC(2021), 관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반조성
  - ❖ 2022년도 활용 보고서: 관광·레저ISC(2022), 관광·레저산업 전문인력 활용 모델개발

## 2) 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 단계

### 가. 교육프로그램 개발 단계

- 관광·레저산업의 효율적인 이·전직지원서비스를 구축하기 위해 우선 전직 희망 업종별 직무를 도출함으로써 공급자-수요자 간 일치하는 직무 중심의 이·전직지원서비스 기틀을 마련하고자 함
- 관광·레저산업 전직지원서비스 수요조사를 통해 선정된 업종을 기반으로 인력·숙련 수요 조사를 실시하여 업종 내 직무별 인력현황을 파악하고 인력수급이 시급한 직무를 중심으로 원활한 이·전직을 위한 교육프로그램 개발을 추진함
- 관광·레저산업 전직 지원 교육프로그램 수요조사 단계는 다음과 같음

[그림 2-1] 여행업 이·전직 교육프로그램 개발단계



- 사업기획(1단계): 사업방향 설정
  - 사업 추진을 위한 ISC 사무국 전략회의를 통해 사업의 범위 및 방향 설정
- 문헌조사 및 산업계 의견조사(2~3단계): 이·전직 교육프로그램 개발을 위한 업종 선정
  - 문헌조사: 2021년도에 실시한 “관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반 조성 사업”을 통한 중장년층 재직자 및 휴직자 대상 수요조사 결과를 살펴봄
  - 산업계 의견조사: 이·전직 교육프로그램 개발이 시급한 업종을 선정하고자 문헌조사를 통한 주요 업종의 산업계 관계자 대상 전문가 그룹 인터뷰(FGI)를 실시함
- 교육프로그램 개발(4~5단계): 이·전직 교육프로그램 개발(필요 직무를 중심으로)
  - 1차 전략회의(현장전문가 FGI): 문헌조사와 산업계 의견조사를 토대로 선정된 업종을 중심으로 인력수급 수요가 높은 직무와 중장년층 활용 가능성이 높은 직무를 발굴하고 필요 교육 주제를 도출함
  - 2차 개발회의: 산업계 맞춤형 전문인력 양성 교육프로그램 개발을 위해 교육의 구성요소 및 과정별 교육시간 제시
  - 3차 개발회의: 교육 구성요소 및 교육시간을 고려하여 평가방법, 수행 준거, 장비 및 도구 등 세부사항 구체화 및 교육프로그램 적정성 검토
- 교육프로그램 활용(6단계): 인력양성기관 발굴 및 전문 강사진 지원
  - 이·전직 교육프로그램 활용을 위한 인력양성기관을 발굴하고 개발 참여한 중심으로 전문 역량을 갖춘 강사 지원 체계를 마련함

## ■ 문헌조사

- 관광·레저ISC는 2021년 “관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반 조성 사업”을 통해 사업체 종사자 비중이 높은 여행업과 숙박업 재직자, 휴직자, 퇴직자를 대상으로 이·전직 교육프로그램 수요조사를 실시함
- ISC 3기 사업 간 연계성과 산업계 점진적 성과를 도출하기 위하여 2021년도 보고서를 적극적으로 활용하였으며, 해당 보고서 내 주요 결과를 중심으로 이·전직 교육프로그램 설계 기틀을 마련하고자 함
  - 대상: 전국 중장년층 숙박업 및 여행사 종사자 및 휴직자 대상 230명
    - ❖ 주요 응답 연령은 총 221 응답 중 41~50세 44.8%, 51~60세 25.3%, 40세 미만 24.%, 61세 이상 5.9% 순으로 나타남

- 수요조사 주요 내용
  - ❖ 응답자 일반 현황(성별, 연령, 학력, 업종, 직무, 직급 등)
  - ❖ 코로나19 전후 만족도 및 전직 사유(개인적/사회적)
  - ❖ 전직 고려 요인 및 애로사항
  - ❖ 희망 업종 수요조사(동 산업/타 산업)
  - ❖ 전직 지원 훈련 프로그램 고려사항
  - ❖ 전직 지원 훈련 프로그램 운영 형태(내용·시간·비용·장소 등)
  - ❖ 전직 지원 훈련 프로그램 참여 의사
  - ❖ 관광·레저ISC 역할(ISC인지도, 역할 등)
- 해당 보고서 내 포함된 설문 응답 중 중장년층 이·전직 희망 업종 수요조사와 전직 지원 훈련 프로그램 참여 의사 및 고려사항을 중심으로 살펴보고자 함
- 먼저 중장년층 이·전직 시 희망 업종 수요를 분석하였으며, 관광·레저산업을 뜻하는 동 산업을 중심으로 살펴보았으며, 분석 결과 여행업과 숙박업 대상으로 설문이 진행됨에 따라 이·전직 희망 업종도 동일하게 여행업과 숙박업이 가장 높게 나타남
- 동 산업 이·전직을 위한 교육 참여 의사는 평균 5점 만점 중 3.97점으로 나타났으며, 주요 참여 목적으로는 전직분야 직무기술 습득 37.3%, 인생 제3막 준비 34.1%, 주요경력 중 핵심역량 도출 23.6% 순으로 나타남
  - 이러한 결과는 자신의 경력을 중심으로 관광·레저산업분야 내 직무기술을 습득을 선호하는 것으로 나타남
- 교육프로그램 교육방법으로는 집체 및 온라인을 병행하여 운영하는 것을 가장 선호하였으며, 특강형태의 교육의 선호도가 가장 낮게 나타남에 따라 1회성 교육이 아닌 중장기적인 교육형태를 선호하는 것으로 파악됨

[표 2-1] 관광·레저산업 이·전직 교육프로그램 설계를 위한 수요조사 결과

구분		N	%	구분		N	%
동 산업 내 전직 희망 업종	여행업	129	56.3	이·전직 교육 참여 목표	직무기술 습득	82	37.3
	숙박업	39	16.6		핵심역량 도출	52	23.6
	캠핑업	18	7.9		인생 제3막 준비	75	34.1
	국제회의업	8	3.5		주변경력중 몰입 경험 찾기	11	5.0
	전시산업	30	13.1	이·전직 교육 지원 시 교육방법	집체교육	28	12.7
	유원시설업	5	2.2		온라인 교육	47	21.4
	관광·레저업	28	12.2		집체+온라인 교육	121	55.0
	기타	3	1.3	특강형태 교육	24	10.9	
-	-	-	-	-	-	-	

자료: 관광·레저ISC(2021). 관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반 조성 보고서 인용

## ■ 산업계 의견조사

- 앞서 문헌조사에서 도출된 여행업과 숙박업을 중심으로 전문가 인터뷰를 실시하였으며, 산업에 대한 동향 및 인력수급과 관련한 동향을 파악하고 이를 기반으로 교육의 시의성과 시급한 업종을 도출하여 우선 개발하고자 함

[표 2-2] 이·전직 교육프로그램 개발 업종선정을 위한 인터뷰 참여기업(기관)

업종 구분	인터뷰 참여 기업(기관)	주요 내용
숙박업	몬드리안 서울 이태원	채용시장 변화 및 문제점
	안다즈 서울 강남	
	노보텔 서울 동대문	기업별 채용 전략
	메이필드	중장년층 활용 가능성 및 필요한 교육
	켄싱턴 호텔&리조트	
여행업	한국여행업협회	산업 동향
	한국통역안내사협회	
	모두투어	위드코로나 시대 인력수급 현황
	보물섬 투어	
	홀리데이 투어	

- 숙박업은 코로나19 이후 기존 우수한 인력이 다수 타 산업으로 직무 전환이 발생한 것으로 나타나며, 신입 또는 파트타이머 등 인력충원을 하고 있으나 저숙련 인력이 이탈 인력의 공백을 대체하는데 어려움이 발생함에 따라 50세 이상 중장년층 채용을 고려하는 기업이 증가하는 것으로 파악됨
  - 타 산업 경력을 보유한 중장년층의 경우 적합직무로 하우스키핑, 주방 보조 인력 등으로 활용되는 것으로 나타나며, 동 산업 경력을 보유한 경우 기존 직무 유지로 활용됨
  - 중장년층 인력 활용 시 기존 조직문화 적응을 향상할 수 있는 온보딩 교육이 필요한 것으로 나타남

[표 2-3] 숙박산업 전문가 인터뷰 주요 내용

구분	항목	핵심 내용(주요 키워드)		
채용시장 변화 및 문제점	코로나19 이후	기존 우수인력들의 타 산업으로 직무 전환 발생 신입 또는 파트타이머 채용 → 저숙련 인력		
	비전제시 (개선 필요성)	임금구조	서비스 산업 인식 전환	경력개발경로 제시
채용 전략	채용 형태	사내추천제도	능동적 인력 채용 방식	구직자 발굴 (찾아가는 형태)
중장년층 활용성 및 필요 교육	중장년층 활용	50대 이상	(타 산업 경력) 하우스키핑, 주방 보조 인력으로 활용	(동 산업 경력) 기존 포지션 유지
	필요교육	조직 문화 적응 향상을 위한 온보딩 교육		

- 여행업은 해외여행이 단계적으로 회복됨에 따라 2019년 대비 15~20% 회복하는 것으로 파악되며, 신규인력보다는 3~5년 정도의 경력을 보유한 인력에 대한 수요가 높게 나타남
  - 2022년 하반기부터 기업 내 휴직자들의 복귀가 전면적으로 이뤄지고 있으며, 코로나19 이후 온라인 여행사의 시장확대, 디지털 전환 가속화 등 변화한 환경에 대응하고자 휴직기간 동안 개인의 역량 개발 내용을 토대로 직무 재배치하고 있는 것으로 파악됨

[표 2-4] 여행산업 전문가 인터뷰 주요 내용

구분	항목	핵심 내용(주요 키워드)	
산업 동향	산업 동향	외국인 입국 증가 → 2019년도 대비 15~20% 회복(22.기준)	
		온라인 여행 플랫폼 증가 → 개별여행객(FIT) 증가	
	유망 직무	마케팅 직무(홈쇼핑, 라이브커머스, 모바일 판매 등)	
인력수급 동향	2022년 하반기	기업 내 휴직자들의 전면 복귀	개인의 역량에 따른 직무 재배치
	수요 인력	해외여행 부분적 해제 → 3~5년차 경력직원 수요 급증	
	필요 교육	변화한 환경(온라인 여행사, 디지털 전환 등)에 따른 직무 역량 강화 및 인력양성	

- 주요 내용을 요약하자면, 숙박업은 신규인력 및 50대 이상의 중장년층에 대한 인력수급을 고려하는 것으로 나타남
  - 이·전직(중장년층)과 관련한 인력으로 하우스키핑, 주방 등 보조 인력에 대한 수요가 높음
- 여행업은 신규 인력보다는 현장에 바로 투입할 수 있는 경력직에 대한 인력 수요가 증가하는 것으로 나타남
  - 위드코로나 시대 도래로 시장 회복에 따른 외국인 여행객 및 해외여행객 증가 등 시장의 수요가 증가함에 따라 2년 차 이상의 다양한 인력에 대한 수요가 높음
- 즉 관광·레저ISC는 앞서 조사한 결과를 토대로 본 사업의 목적에 맞춰 여행업을 중심으로 이·전직 교육프로그램을 개발하여 여행업 인력수급 체계의 기틀을 마련하고자 하였음
  - 본 사업의 목적은 중장년층뿐만 아니라 다양한 유휴인적자원의 산업 내 복귀를 도모할 수 있는 교육·훈련 프로그램을 개발하는 것으로 여행업은 경력직에 대한 수요가 높게 나타남으로써 여행업 중심의 이·전직 교육프로그램을 개발하고자 함

### 나. 여행업 이·전직 교육프로그램 직무 선정

- 관광레저ISC는 문헌조사, 산업계 의견조사를 통해 업종 선정을 하였으며, 여행업 분야 내 적절한 이·전직 교육프로그램 내용을 도출하고자 세부 직무를 선정하기 위한 수요조사를 실시하였음.
- 특히 ISC 사업 간 연계성을 도모하기 위해 여행업 분야 직무맵과 인력·숙련수요조사를 반영하고자 하였으며, 직무맵을 기반으로 설문조사를 실시함으로써 현장에서 부족한 인력에 대한 수요 및 수준을 정량적으로 파악하고자 하였음

#### ■ 여행업 직무맵

- 여행업 직무맵이란 산업현장에서 통용되는 직무를 도출하여 표준화하고 수준 범위를 설정한 것을 의미하고 직무, 직무 정의, 수준으로 구성됨
  - 여행업 분야 내 도출된 직무는 여행서비스 운영(여행상담, 예약·발권, 여행상품 기획·수배), 여행서비스 안내(국내여행안내, 해외여행안내), 여해서비스 지원(여행 경영지원, 여행상품 세일즈&마케팅) 3개의 직무 분야와 7개 직무로 구성됨

[표 2-5] 여행업 직무맵(2022년도 개발)

8								
7								
6								
5								
4								
3								
2								
1								
수준	직무	여행상담	예약발권	여행상품 기획수배	국내 여행안내	해외 여행안내	여행 경영지원	여행상품 세일즈&마케팅
	직무분야	여행서비스 운영			여행서비스 안내		여행서비스 지원	
	산업분야	여행업						

## ■ 여행업 인력숙련 수요조사

- 직무별 인력수요의 세부내용을 파악하기 위해 직능별·직무별 인력수요를 파악하고자 하였으며 직능 구분은 고용노동부에서 실시하는 직종별 사업체 노동력조사를 토대로 설정하였음

[표 2-6] 직능 수준별 용어 정리

구분	내용
1수준	▪ 현장경력 없어도 됨. 자격증 취득 수준을 요하지 않음(중졸이하 수준의 업무)
2-1수준	▪ 1년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기능사 수준(고졸수준의 업무)
2-2수준	▪ 1년~2년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 산업기사 수준(전문대졸수준의 업무)
3수준	▪ 2년~10년 미만의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기사 수준(대졸/석사 수준의 업무)
4수준	▪ 10년 이상의 현장경력 또는 국가기술자격법상의 기술사 수준(박사 수준의 업무)

자료 : 고용노동부(2021), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서

- 직무별 인력 수요조사 결과를 살펴보면 경력직에서는 국내여행안내와 국외여행안내 직무를 제외하고 다른 모든 직무에서 부족 인원이 50명 이상으로 나타났는데, 여행상담 직무의 경우 부족인원이 250명으로 가장 높게 나타남
  - 경력직, 신입직 모두 부족인원이 매우 높음에도 불구하고 2022년도에 채용 완료된 인원은 경력직 23명, 신입직 75명에 불과함
- 또한 여행업 직무별 부족률을 살펴본 결과, 여행상담이 24.82%로 가장 높게 나타났으며, 국내여행안내 22.94%, 기획·수배 19.91%로 나타남
- 산업 내 유희인적자원 활용 가능 여부를 알아보기 위하여 경력단절 여성과 중장년층을 중심으로 직무 적합도를 살펴본 결과, 동일 산업 내 중장년층은 국내여행안내, 국외여행안내, 여행상담, 예약발권, 경영직무 순으로 5점 만점 기준 해당 직무가 3.0점 이상으로 비교적 적합한 것으로 나타남
- 동일 산업 내 경력단절 여성은 전 직무 3.0점 이상으로 적합한 것으로 나타났으며, 1순위 여행상담, 2순위 예약발권, 3순위 국내여행안내 순으로 파악됨

[표 2-7] 여행업 직무별·수준별 인력수요 현황 요약자료(최빈값)

직무	현원		수준	부족 인원(명)		채용 계획(명)		부족률 (%)	동일 산업 경력자 적합도 수준	
				신입	경력	신입	경력		경력단절 여성	중장년층
여행상담	918		2-2수준	53	250	34	124	24.82	<b>3.76</b>	<b>3.12</b>
예약·발권	488		3수준	28	73	6	58	17.15	<b>3.74</b>	<b>3.09</b>
여행상품 기획·수배	668		3수준	59	112	15	84	19.91	<b>3.44</b>	2.85
국내여행안내	고용	8	4수준	2	9	3	55	22.92	<b>3.65</b>	<b>3.44</b>
	프리랜서	29								
국외여행안내	고용	75	2-2수준	1	36	-	66	4.05	<b>3.56</b>	<b>3.35</b>
	프리랜서	801								
여행 경영지원	401		2-1수준	18	60	3	15	16.28	<b>3.35</b>	<b>3.09</b>
여행상품 세일즈&마케팅	481		3수준	31	57	4	30	15.47	<b>3.21</b>	2.88
전체	3,869			192	597	65	432	16.94	3.53	3.12

자료: 관광·레저ISC(2022), 2022년도 산업인력현황조사·분석 보고서 인용

주1. 부족률: {부족 인원/(현원+부족 인원)}\*100

- 앞서 산업계 의견조사에서 3~5년 정도의 경력직에 대한 수요가 나타남에 따라 직능 수준 범위를 2-2수준과 3수준을 중심으로 주요 내용을 요약한 결과, 인력 수요가 높은 직무는 여행상담, 여행상품 기획·수배, 예약·발권 순으로 나타남
  - 2-2수준: 1년~2년 미만의 현장경력 보유자
  - 3수준: 2년~10년 미만의 현장경력 보유자
- 경력단절 여성 직무 적합 수준으로는 여행상담, 예약·발권, 국외여행안내 순으로 나타났으며, 중장년층의 경우 국외여행안내, 여행상담, 예약·발권 및 경영지원 직무가 적합한 것으로 나타남

[표 2-8] 여행업 직무별 인력 수요 및 경력직 적합 직무 순위(1~3순위)

구분	직능 수준 기준	직무		
		1순위	2순위	3순위
인력 수요(부족률)	2-2수준 3수준 (1~10년 미만 현장 경력 보유)	여행상담	여행상품 기획·수배	예약·발권
경력단절여성		여행상담	예약·발권	국외여행안내
중장년층		국외여행안내	여행상담	예약·발권

## ■ 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 전략회의 결과(1단계)

- 앞서 여행업 직무맵 기반으로 도출된 이·전직 적합 직무를 토대로 이·전직 교육프로그램 개발을 위한 사전 전략회의를 추진하였으며, 적합 직무 분야 결과에 대해 검증과 추가 교육을 도출하고자 함
- 1단계 전략회의의 주요 목적인 교육 수요조사 및 인력·숙련 수요조사 결과를 반영한 교육프로그램 구성요소 및 주제 선정을 달성하고자 하였으며 이를 위해 산업계 전문가 5인과 교육계 전문가 2인 총 7인을 구성하여 운영하였음

[표 2-9] 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 참여 전문가

구분	소속	직책	성명	비고
산업계	한국여행업협회	차장	전OO	여행업 직무맵 개발
	(주)모두투어네트워크	매니저	김OO	여행업 직무맵 개발
	(주)웹투어	전무	임OO	여행업 직무맵 개발
	롯데JTB	팀장	이OO	여행업 직무맵 개발
	(주)주얼리T&S	대표	송OO	여행업 직무맵 개발
교육계	한양여자대학교	교수	김OO	NCS 개발·개선
	한국직업능력개발교육원	원장	이OO	NCS 개발·개선

- 여행업 이·전직 교육프로그램 주제 및 구성요소를 도출하기 위해 우선 이·전직 교육 수요조사 및 인력·숙련 수요조사 결과에 대한 정보를 공유하고, 여행업 분야 이·전직 교육프로그램에 대한 대상의 명확화, 산업에서 필요한 추가 교육 등을 도출하여 목적을 달성하고자 하였음
  - 1단계 전략회의의 주요 내용은 다음과 같음
    - ❖ 여행업 분야 이·전직 시 필요한 과거 경력(동 산업/타 산업)
    - ❖ 여행업 분야 이·전직 적정 직무 분야 선정
    - ❖ 여행업 분야 직무 필요 교육 도출
- 주요 결과, 필요 경력 사항은 서비스와 관련한 경력이 중요한 것으로 파악되며, 타 산업 경력의 경우 판매직, 영업, 보험, 상담과 같은 대면 서비스와 관련한 인적자원 활용을 선호함
- 교육 대상의 포괄성을 높이기 위해 공통 교육과 특화 교육으로 구분하여 적정 직무를 도출한 결과 여행상담 직무와 디지털 전환의 가속화로 인한 세일즈&마케팅 관련 직무 교육의 필요성이 강조됨

- 여행산업 전문가 인터뷰 주요 내용 중 코로나19 이후 온라인 여행사의 시장 확대, 디지털 전환 가속화 등 변화한 산업환경에 따른 마케팅 직무 역량 강화 및 인력양성에 대한 의견이 강조되었음
  - 이에 따라 이·전직 교육프로그램 개발에 세일즈&마케팅 직무를 포함시키고자 함
- 필요교육은 상담 직무에서는 커뮤니케이션, 설득 방법 등 현장에서 활용할 수 있는 직무 능력 배양이 강조되며, 세일즈&마케팅은 디지털 마케팅 및 홈쇼핑, 라이브커머스 시장 확대에 인한 미디어 마케팅 교육이 강조됨

[표 2-10] 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 1차 회의 주요 결과

구분	항목	핵심 내용(주요 키워드)				
필요 경력	동 산업 경력(여행)	서비스와 관련한 경력(여행상담 직무 등)				
	타 산업 경력	판매직	영업(세일즈)	보험	상담	-
	기타 직무 경력	역사 및 지리 관광 활동		역사 및 지리 관련 기획		마케팅
	기타 필요 역량	IT 활용 능력	디지털 역량	미디어 마케팅 관련 역량		-
적정 직무	기본(공통)	여행 상담	기획·수배	세일즈&마케팅		-
	심화(특화)	여행 상담	세일즈&마케팅		-	-
필요 교육	여행상담 직무	고객 커뮤니케이션		대화 및 설득 방법		-
	세일즈&마케팅	미디어 마케팅(홈쇼핑, 라이브커머스)		디지털 마케팅 (SNS, 트렌드 분석)		-
	기타 교육	조직 커뮤니케이션	갈등 관리	-	-	-

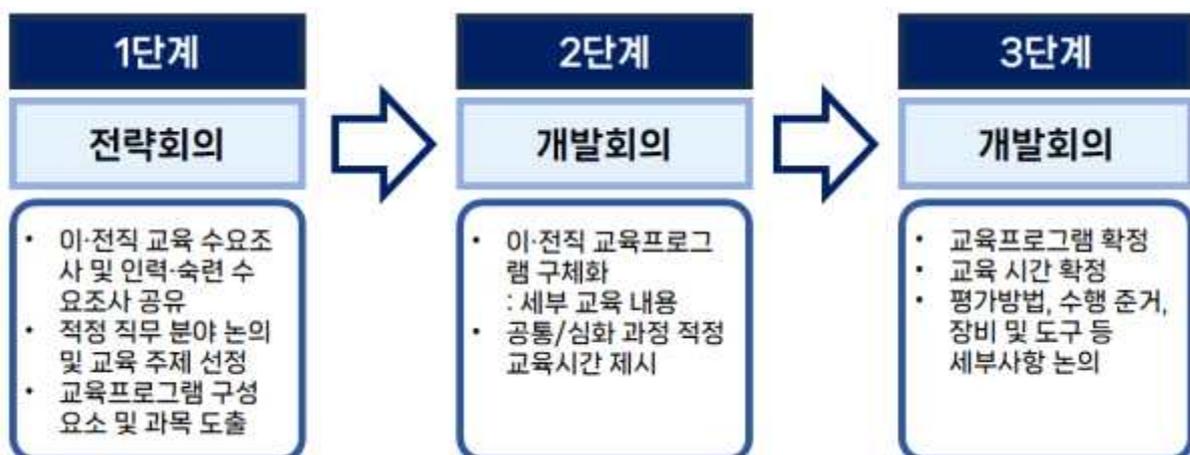
- 종합하면, 폭넓은 교육 대상의 참여를 유도하고자 교육 과정은 기본(공통) 과정과 심화(특화) 과정으로 구분할 필요성이 강조됨
- 기본 과정: 여행업 전반적 교육을 통해 산업에 대한 이해력 배양에 초점
    - ❖ 대상: 여행업 경력이 미비한 인적자원(여행업 미경력자 대상)
  - 심화 과정: 여행업 산업현장에서 필요한 실무능력을 배양
    - ❖ 대상: 여행업 경력을 보유한 인적자원 또는 기본 과정 이수자
- 심화(특화) 과정은 여행업 산업현장에서 필요한 실무능력 배양을 중심으로 현재 디지털 전환의 이슈와 인력수급 시급성을 고려하여 디지털·미디어 마케팅 과정과 여행 상담 직무와 관련한 방향을 도출하였음
- 직무와 관련한 교육 이외에도 경력을 보유한 다양한 연령층의 인적자원 활용성을 높이기 위해 인성 및 태도 측면에서 조직 커뮤니케이션, 갈등관리와 같은 교육이 필수적으로 요구됨

## 2. 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 결과

### 가. 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 방법 및 절차

- 앞서 실시한 문헌조사, 산업계 의견조사, 전략회의 등을 통해 주요 핵심 직무를 도출한 결과, 여행상담, 여행상품 기획·수배, 세일즈&마케팅 직무로 나타났으며, 산업계 및 교육계 전문가 회의를 통해 여행업 이·전직 교육프로그램 개발이 진행되었음
  - 여행업 이·전직 교육프로그램 개발에 참여한 전문가는 1단계 전략회의와 동일하게 구성함
  - 산업계 전문가 5인: 한국여행업협회, (주)모두투어네트워크, (주)웹투어, 롯데JTB, (주)주얼리T&S
  - 교육계 전문가 2인: 한양여자대학교, 한국직업능력개발교육원
- 여행업 이·전직 교육프로그램 개발을 위한 전문가 회의는 앞서 제시된 전략회의를 포함하여 총 3단계에 걸쳐 진행되었음
  - 1단계 전략회의: 이·전직 교육프로그램 개발을 위해 문헌조사, 산업계 의견조사, 직무별 인력현황조사 결과에 대한 검증과 필요 교육을 도출하여 교육프로그램 기틀 마련
  - 2단계 개발회의(1차): 과정별 적정 교육 시간 제시 및 세부 교육 내용 구체화
  - 3단계 개발회의(2차): 교육 시간 확정 및 평가방법, 수행 준거, 장비 및 도구 등 세부 사항 최종 논의를 통한 이·전직 교육프로그램 확정 및 훈련가이드 제시

[그림 2-2] 이·전직 교육프로그램 개발회의 단계 및 목적



■ 여행업 이·전직 교육프로그램 개발회의 결과(2~3단계)

- 1단계 전략회의에서 도출된 교육의 주제 및 구성 요소들을 기반으로 교육 내용을 구체화하여 활용 가이드라인을 제시하고자 함
- 기본(공통) 과정과 심화(특화) 과정으로 구분하여 각각의 세부 내용을 개발하였으며 교육 시간은 코로나19 이후 변화된 산업환경에 대한 이해를 돕고 실무능력을 배양하고자 총 150시간으로 설정함
  - 기본(공통) 과정은 여행업의 이해와 여행업 커뮤니케이션으로 구분함
  - 심화(특화) 과정은 프리미엄 여행 상담 전문가 과정과 여행상품 미디어 마케팅 전문가 과정으로 구분하여 개발함
- 아울러 NCS 기반 교육과정 개발을 위해 교육 과정별 세부적인 내용과 관련 NCS 능력단위를 맵핑하여 훈련가이드를 개발하였음
- 또한 교육프로그램의 학습 목표, 교육 방법, 난이도, 강의 방법, 필요 장비 등 세부 사항을 점검하여 산업계 맞춤형 교육프로그램으로 개발하였음

[표 2-11] 여행업 이·전직 교육프로그램 구성(2022년도)

구분	교육내용	세부내용	시수	훈련 시간	
				기본	심화
기본 (공통)	여행업의 이해	4차 산업혁명과 여행업의 변화	2	20	-
		여행업의 종류와 상품유통	2		
		여행상품 상담	4		
		여행상품 기획·수배	6		
		여행상품 세일즈&마케팅	6		
	여행업 커뮤니케이션	커뮤니케이션 스킬	5	20	-
		중장년층 조직적응	5		
		여행업 용어의 이해	5		
	여행업 마인드 셋업	5			
심화 (특화)	프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리	5	-	50
		여행상품 상담 스킬 전문화	15		
		여행상품 유형별 상담	20		
		여행업 CS	10		
	여행 상품 미디어 마케팅 전문가	여행상품 디지털 마케팅	30	-	60
		미디어 마케팅	30		
합계			150	40	110

[표 2-12] 여행업 이·전직 교육프로그램 여행업의 이해 세부 내용(2022년도)

훈련영역	여행업 실무자 양성 과정(기초과정)							
과정명	여행업의 이해							
대상	경력단절여성(여행업 미경력자)							
수업차수	15시간							
교육목표	시대 변화에 따른 여행 시장의 변화와 여행업 전반의 흐름에 대해 이해할 수 있다.							
연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
1	여행업의 종류와 상품유통 (2H)	관련 NCS 없음	- 4차 산업혁명 이후 여행업의 종류 및 유형을 파악하고 이해할 수 있다. - 사례를 통하여 여행업에서 진행되는 온라인·오프라인 상품 유통과정에 대해 이해할 수 있다.	- 디지털 전환과 여행업 - 법률적 여행업의 구분 - 산업적 여행업의 구분 - 여행상품 유통과정	기초	하	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	이론
2	여행업 용어의 이해 (2H)	관련 NCS 없음	- 여행업 현장에서 사용하는 항공, 예약 및 수배 관련 용어를 숙지하고 이를 현장에서 접목할 수 있다.	- 항공 관련 용어 - 예약 및 수배 관련 용어	기초	중	컴퓨터 빔프로젝터 강의실 카메라	이론· 실습 (롤플레이)
3	여행상품 상담 (3H)	여행요금상담 (1203010207_16v2) 여행상품 설명 (1203010205_13v1) 여행서류 확인 (1203010216_16v1) 상담고객관리 (1203010206_13v1) 여행상품계약 (1203010209_13v1)	- 여행상품상담과 관련한 상품설명, 서류 확인, 요금 상담, 상품 계약 등 직무에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.	- 여행요금상담 - 여행상품 설명 - 여행서류 확인 - 여행상담 고객관리 - 여행상품 계약	기초	중	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	이론

연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
4	여행상품 기획수배 (4H)	여행상품시장조사 (1203010101_16v2) 여행상품 원가분석 (1203010103_16v2) 지상수배 (1203010214_16v1) 여행상품 출시 (1203010108_13v1) 여행상품 샘플투어 (1203010105_16v2)	- 여행상품 개발과 수배와 관련한 시장조사, 원가분석, 지상수배, 샘플투어 등 직무에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.	- 시장조사 및 원가분석 - 지상수배 및 상품출시 - 샘플투어 및 행사정산	기초	상	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	이론
5	여행상품 세일즈& 마케팅 (4H)	여행상품 STP전략 (1203010113_16v2) 여행상품 마케팅 믹스 (1203010114_16v2)	- 여행상품 세일즈&마케팅과 관련한 STP 전략과 마케팅 믹스 등 4P와 관련한 지식에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.	- 여행업 환경분석 - 여행업 STP - 여행업 유통관리 - 여행업 프로모션 관리	기초	상	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	이론

[표 2-13] 여행업 이·전직 교육프로그램 프리미엄 여행 상담 전문가 세부 내용(2022년도)

연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
		훈련영역	여행업 실무자 양성 과정(기초과정)					
		과정명	프리미엄 여행 상담 전문가					
		대상	경력단절여성(여행업 미경력자)					
		수업차수	30시간					
		교육목표	프리미엄 여행 상담을 위한 고객별·지역별·테마별 전문적 능력을 함양할 수 있다.					
1	여행 고객 DB 수집 및 관리 (2H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 과정에서 필요한 고객정보를 파악하고 예약을 위해 이를 수집, 관리, 활용할 수 있다.</li> <li>- 주요 개인정보 침해사례를 통해 위반사항을 인식하고 실제 업무에 적용할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객 DB 수집</li> <li>- 고객 DB 관리</li> <li>- 고객 개인정보 이해</li> </ul>	기초	하	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	이론
2	여행상품 상담 스킬 전문화 (10H)	상품설명 (1203010205_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 매뉴얼에 따라 인사, 고객 응대, 상품설명 등 상황에 따른 전문적인 서비스 화법을 숙지하여 상담 능력을 함양할 수 있다.</li> <li>- 상담 단계에서 고객의 유형 및 요구사항을 파악하여 업무에서 효율적으로 상담자료를 작성할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 여행상품 설명 : 대화법과 설득법</li> <li>- 고객 유형별 상담 방법</li> </ul>	기초	중	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	실습 (롤플레이)

연 번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
3	여행상품 유형별 상담 (10H)	상품추천 (1203010202_13v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 매뉴얼에 따라 고객 욕구를 파악하고 지역별, 테마별, 요금별, 계절별 고객 맞춤형 상품을 추천하거나 업셀링 기술을 함양할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 시장별 상품추천 : 지역별, 테마별, 요금별, 계절별</li> </ul>	기초	상	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	실습 (롤플레이)
4	여행업 CS (8H)	고객응대 (1203010201_13v)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 전문화를 위해 상황별 서비스자세를 습득하고 고객 접점의 의미와 중요성에 대해 이해할 수 있다.</li> <li>- 사례를 통해 클레임 유형을 파악하고 현장에서 고객의마음을 이해하기 위한 대처방안을 숙지할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 클레임 유형 파악</li> <li>- 클레임 유형 대처방안</li> </ul>	기초	중	컴퓨터 빔프로젝터 강의실	실습

[표 2-14] 여행업 이·전직 교육프로그램 여행업 예약 실무자 세부 내용(2022년도)

훈련영역	여행업 실무자 양성 과정(기초과정)
과정명	여행업 예약 실무자
대상	경력단절여성(여행업 미경력자)
수업차수	30시간
교육목표	여행상품 예약을 위한 현장 맞춤형 지식 및 기술을 함양할 수 있다.

연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
1	예약 용어 심화 (3H)	교통편 조회예약 (1203010219_22v3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 항공편 조회·예약을 위한 GDS 로그인, 화면구성에 대해 이해할 수 있다.</li> <li>- 3 letter-code, 2 letter-code 등 항공 예약 코드에 대한 이해를 할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GDS 이해</li> <li>- Decode/Encode 조회</li> </ul>	기초	하	컴퓨터 GDS	이론 · 실습
2	항공 스케줄 조회 (9H)	교통편 조회예약 (1203010219_22v3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객이 요청한 항공 여정을 GDS를 활용하여 조회할 수 있다.</li> <li>- PNR 작성을 통해 고객의 예약을 판독하고 이해할 수 있다.</li> <li>- 고객 추가 요청사항을 항공 코드를 활용하여 PNR에 반영할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Availability 조회 : 스케줄 조회(TN)</li> <li>- PNR 구성·조회·판독</li> <li>- 고객 요청사항 확인</li> </ul>	기초	중	컴퓨터 GDS	이론 · 실습

연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
3	PNR 작성 (Individual) (9H)	항공여객 예약 기록 작성 (0904020502_16v1) 항공여객부대서비스 관리 (0904020504_16v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개별고객 유형별 PNR을 작성할 수 있다.</li> <li>- 개별고객 요청사항에 따라 작성된 PNR을 변경할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유형별 PNR 작성 : PTO(Passenger Type Code)</li> <li>- Individual 예약 변경 및 분리(divide)</li> </ul>	기초	상	컴퓨터 GDS	이론 · 실습
4	Group PNR 작성 (3H)	항공여객 예약 기록 작성 (0904020502_16v1) 항공여객부대서비스 관리 (0904020504_16v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 단체고객 유형별 PNR을 작성할 수 있다.</li> <li>- 단체고객 요청사항에 따라 작성된 PNR을 변경할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유형별 PNR 작성 : PTO(Passenger Type Code)</li> <li>- Group 예약 변경 및 분리(divide)</li> </ul>	기초	상	컴퓨터 GDS	이론 · 실습
5	자동 운임 조회 (6H)	항공운임산출 (0904020505_16v1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객의 여정별, 좌석별, 나이별 등에 따른 유형별 항공운임을 조회하고 이해할 수 있다.</li> <li>- MASK 메뉴를 통해 UMS, APIS를 입력할 수 있다.</li> <li>- 항공사별 E-Ticket을 판독하고 이해할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 유형별 항공운임 조회 방법</li> <li>- UMS, APIS 입력</li> <li>- E-Ticket 판독</li> </ul>	기초	상	컴퓨터 GDS E-Ticket	이론 · 실습

[표 2-15] 여행업 이·전직 교육프로그램 여행업 ICT 실무자 양성 과정 세부 내용(2022년도)

연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
훈련영역		여행업 실무자 양성 과정(심화 과정)						
과정명		여행업 ICT 실무자 양성 과정						
대상		경력단절여성(여행업 경력자 또는 기초과정 이수자)						
수업차수		75시간						
교육목표		여행상품 디지털 마케팅 활용 능력 증진을 통해 세일즈&마케팅 관련 전문적 능력을 함양할 수 있다.						
1	여행상품 데이터 분석·활용 (30H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례를 통해 여행업 디지털 마케팅 활용 방법을 이해할 수 있다.</li> <li>- 검색어 트렌드 분석을 통한 마케팅 기법을 이해하고 고객 관심 니즈를 효율적으로 파악하여 현장에 접목할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 마케팅 이해</li> <li>- 검색어 트렌드 분석 활용 : 정보수집, 분석, 관리, 활용 방법</li> </ul>	심화	상	컴퓨터실 빔프로젝터	이론 · 실습
2	여행상품 디지털 마케팅 (15H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소셜미디어에서 소비자 관심 및 니즈를 효율적으로 파악하고 활용 방법에 대해 이해할 수 있다.</li> <li>- 자사 채널 소셜미디어를 활용해 여행상품을 등록 및 게시하여 홍보할 수 있다.</li> <li>- 네이버 쇼핑 등 온라인 메타서치 도구를 활용하여 여행상품을 게시 및 등록할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SNS 활용사례</li> <li>- SNS 채널 활용 상품 등록 및 게시</li> <li>- 메타서치 채널 활용 상품 등록 및 게시</li> </ul>	심화	상	컴퓨터실 빔프로젝터	이론 · 실습

연 번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요장비	강의 방법
3	미디어 마케팅 (30H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 홈쇼핑, 라이브커머스 등 영상매체를 활용한 미디어 마케팅 트렌드 및 산업 환경에 대하여 이해할 수 있다.</li> <li>- 영상매체를 활용하기 위해 컨셉, 타겟을 설정하고 현장에서 적용할 수 있도록 기획안을 작성할 수 있다.</li> <li>- 미디어 마케팅을 위해 채널 관리, 실시간 댓글 관리 방법에 대하여 숙지할 수 있다.</li> <li>- 미디어 마케팅에서 활용하는 장비, 도구 등에 대해 이해하고 사용 방법과 세팅방법에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미디어 마케팅 이해</li> <li>- 미디어 마케팅 기획</li> <li>- 미디어 마케팅 실행</li> </ul>	심화	상	강의실 스튜디오 카메라 조명 실습용 컴퓨터	실습

[표 2-16] 여행업 이·전직 교육프로그램 훈련가이드(2022년도)

## 훈련운영 계획서

**훈련과정명:** 여행업 중장년층 이·전직 교육프로그램

**직무맵 상 직무:** 여행상담, 여행상품 Sales&Marketing

**교육훈련 개요(안):** 공통과정 2종, 특화과정 2종으로 구성하여 공통과정은 여행업의 전반적인 이론과 중장년층 대상 커뮤니케이션 이론 및 실습교육을 수행하며, 특화과정은 여행분야 직무맵 상 상담과 세일즈&마케팅에 대하여 학습하며 각 과정 내 수업주제는 '기초', '심화'로 구분하여 핵심 주제 중 난이도가 '중' 이상은 훈련시간 연장 가능

**훈련수준:** 4

**훈련기간(시간):** 160시간

**훈련대상자:** 여행업분야 취업을 희망하는 만 40세 이상 중장년층

**훈련목표:** 코로나19 이후 변화하는 여행업 분야 디지털 전환 개념, 동향, 기술 활용 방법에 대하여 이해하고, 산업현장에서 적용할 수 있도록 상담과 관련한 능력 함양과 미디어 마케팅에 대하여 숙지하고 담당업무를 수행할 수 있도록 학습함

### 훈련교과편성 총괄표

구분	과정명(교육 분야)	기초	심화	합계
공통	여행업의 이해	20		20
	여행업 커뮤니케이션	20		20
특화	프리미엄 여행 상담 전문가		50	50
	여행상품 미디어 마케팅 전문가		60	60
총계		40	110	150

[표 2-17] 여행업의 이해 훈련가이드 예시

<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <b>여행업의 이해</b>  <b>훈련계획서(공통과목)</b> </div>				
과정명	여행업의 이해		수업차수	4시간
훈련영역	여행업 이해 교육(공통과목)		강의방법	이론
대상	40대 이상 중장년층(여행업 미경력자)	주요 직무 (직무맵)	여행상담 여행상품 기획·수배 여행상품 세일즈& 마케팅	
교육목표	시대 변화에 따른 여행 시장의 변화와 여행업 전반의 흐름에 대해 이해할 수 있다.			
기대효과	코로나19 이후 변화된 여행산업에 대한 전반적 이해를 바탕으로 각각의 직무별 업무 흐름에 대하여 이해할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	4차 산업혁명과 여행업의 변화	전통 여행업의 이해 디지털 전환과 여행업	2	기초
2	여행업의 종류와 상품유통	법률적 여행업의 구분 산업적 여행업의 구분 여행상품 유통과정	2	기초
3	여행상품상담	여행요금상담 여행상품 설명 여행서류 확인 여행상담 고객관리 여행상품 계약	4	기초
4	여행상품 기획수배	시장조사 및 원가분석 지상수배 및 상품출시 샘플투어 및 행사정산	6	기초
5	여행상품 세일즈&마케팅	여행업 환경분석 여행업 STP 여행업 유통관리 여행업 프로모션 관리	6	기초

[표 2-18] 여행업 커뮤니케이션 훈력가이드 예시

<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <b>여행업 커뮤니케이션</b>  <b>훈련계획서(공통과목)</b> </div>				
과정명	여행업 커뮤니케이션		수업차수	20시간
훈련영역	여행업 이해 교육(공통과목)		강의방법	이론 및 실습 (토론 및 롤플레잉)
대상	40대 이상 중장년층(여행업 미경력자)		주요 직무 (직무맵)	-
교육목표	40세 이상의 중장년층의 여행기업 대상 조직적응 능력을 함양할 수 있다.			
기대효과	여행업 내·외부 커뮤니케이션 능력 함양을 통해 조직적응 능력을 향상할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	커뮤니케이션 스킬	내부고객 커뮤니케이션 외부고객 커뮤니케이션	5	기초
2	중장년층 조직적응	팀워크 능력 갈등 관리 협상 능력	5	기초
3	여행업 용어의 이해	항공 관련 용어 예약 및 수배 관련 용어	5	기초
4	여행업 마인드 셋업	인생 2막 계획하기	5	기초

[표 2-19] 프리미엄 여행 상담 전문가 훈련가이드 예시

<div style="text-align: center; border: 2px solid black; padding: 10px;"> <b>프리미엄 여행 상담 전문가</b>  <b>훈련계획서(특화과목)</b> </div>				
과정명	프리미엄 여행 상담 전문가		수업차수	50시간
훈련영역	여행 상담(특화과목)		강의방법	이론 및 실습 (롤플레이잉)
대상	40대 이상 중장년층(여행업 경력자 또는 공통과목 이수자)		주요 직무 (직무맵)	여행상담
교육목표	프리미엄 여행 상담을 위한 고객별·지역별·테마별 전문적 능력을 함양할 수 있다.			
기대효과	여행 상담 관련 전문 기술을 습득하여 산업현장에서 이를 활용할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	여행 고객 DB 수집 및 관리	고객 DB 수집 고객 DB 관리 고객 개인정보 이해	5	심화
2	여행상품 상담 스킬 전문화	여행상품 설명 : 대화법과 설득법 고객 유형별 상담 방법	15	심화
3	여행상품 유형별 상담	시장별 상품추천 : 지역별, 테마별, 요금별, 계절별	20	심화
4	여행업 CS	클레임 유형 파악 클레임 유형 대처방안	10	심화

[표 2-20] 여행상품 미디어 마케팅 전문가 훈련가이드 예시

<div style="text-align: center; border: 2px solid black; padding: 10px;"> <b>여행상품 미디어 마케팅 전문가</b>  <b>훈련계획서(공통과목)</b> </div>				
과정명	여행상품 미디어 마케팅 전문가		수업차수	60시간
훈련영역	미디어 마케팅(세일즈&마케팅)		강의방법	이론 및 실습
대상	40대 이상 중장년층(여행업 경력자 또는 공통과목 이수자)	주요 직무 (직무맵)	여행상품 세일즈&마케팅	
교육목표	여행상품 디지털 마케팅 활용 능력 증진을 통해 세일즈&마케팅 관련 전문적 능력을 함양할 수 있다.			
기대효과	미디어 마케팅 관련 지식을 습득하여 산업현장에서 활용 및 적용할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	여행상품 디지털 마케팅	디지털 마케팅 이해 검색어 트렌드 분석 활용 : 정보수집, 분석, 관리, 활용 방법	30	심화
2	미디어 마케팅	미디어 마케팅 이해 미디어 마케팅 기획 미디어 마케팅 실행	30	심화

## 제 3 장

# 여행업 이·전직 교육프로그램 활용·지원

## 1. 여행업 이·전직 교육프로그램 활용·지원

### 1). 2022년 교육프로그램 시범 활용

#### ■ 활용 목적

- 생애주기별 인적자원 활용체계기틀을 마련하고 나아가 코로나19 이후 산업계 인력난 해소를 도모하고자 2022년도 기개발된 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램에 대한 현장성 검증에 위해 교육프로그램 시범 활용하였음
- 교육프로그램 현장성 검증을 위해 여행업 분야 대상 교육프로그램 중 관광·레저산업 공통적으로 발생하는 디지털 전환과 관련한 교육을 활용하였음

#### ■ 교육프로그램 시범 활용 대상

- 관광·레저ISC 사업간 연계성을 높이기 위해 실제 교육훈련 수요가 발생하는 분야를 모색하여 개발된 교육프로그램을 활용하여 지원하고자 하였음
  - NCS기업활용컨설팅 과정(교육프로그램 도출)
    - ❖ 주요 교육 도출 내용: CS 트렌드(고객 응대 및 서비스 마인드), SNS마케팅 (라이브커머스활용 온라인 상품 판매), 영상 콘텐츠 제작(사내 업무 매뉴얼, OJT 자료) 등
  - 사업주 직업능력개발훈련 교육과정(교육프로그램 개발 및 운영)
    - ❖ 도출된 교육프로그램을 중심으로 기업 담당자 대상 교육 수요조사를 진행하고 최종적으로 2개 과정을 도출하여 맞춤형 교육프로그램을 개발하였음
    - ❖ CS 트렌드(고객 응대 및 서비스 마인드)
    - ❖ SNS마케팅(라이브커머스활용 온라인 상품 판매)
    - ❖ 해당과정에서 라이브커머스와 같은 디지털 미디어 마케팅 분야 재직자 대상 교육훈련 이슈가 도출됨에 따라 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램을 연계하여 시범 활용함

- 사업주 직업능력개발훈련 교육과정 세부내용
  - ❖ CS 트렌드: 서비스 트렌드의 이해 및 기초 다지기, 고객 접점의 이해와 분석, 불만 고객 응대
  - ❖ SNS 마케팅: 라이브커머스 시장의 이해, 셀링 전략 기획하기, 라이브커머스 실습하기

[그림 3-1] 사업주 직업능력개발훈련 프로그램 개발과정



○ 해당 사항과 관련한 주요 내용을 종합하여 정리하면 다음과 같음

- 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 분야: 여행업
- 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 교육 내용
  - ❖ 공통과정: 여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션
  - ❖ 특화 과정: 프리미엄 여행 상담 전문가, 여행상품 미디어 마케팅 전문가
- 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 교육 활용 분야: 호텔업
- 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 교육 활용 교육: 여행상품 미디어 마케팅 전문가
- 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 교육 활용 교육: 호텔업 재직자
- 호텔업 분야 활용 이유
  - ❖ NCS 기업활용컨설팅과 사업주 직업능력개발훈련의 사업 연계를 통한 효과성 증대
  - ❖ 교육프로그램 개발을 위한 수요조사를 통해 라이브커머스와 관련한 디지털 미디어 마케팅 분야가 도출됨에 따라 여행업으로 개발된 교육프로그램을 활용하여 적용하고자 함

[표 3-1] 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 호텔업 분야 활용운영 사례

교육과정	주제(시간)	교육세부내용	교육 활용 분야	교육 활용 내용	시간	
여행상품 미디어 마케팅 전문가	여행상품 디지털 마케팅 (30H)	디지털 마케팅 이해	호텔업 분야 (라이브커머스 활용 온라인 상품 판매)	라이브커머스 시장의 이해	1H	
		검색어 트렌드 분석 활용 :정보수집, 분석, 관리, 활용 방법		라이브커머스 셀링전략 기획하기	1H	
	미디어 마케팅 (30H)	미디어 마케팅 이해		라이브커머스 실습하기		1H
		미디어 마케팅 기획				
	미디어 마케팅 실행					

## ■ 숙박업 미디어 마케팅

- NCS 기업활용컨설팅 사업에 참여하는 9개 기업 26명의 기업 재직자를 대상으로 교육프로그램을 활용하였음
  - 교육명: 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매
  - 교육일시: 2022년 10월 25일(화), 14:00~18:00(4H)
  - 대상: NCS 기업활용 컨설팅 사업 참여 기업 임직원
- 교육의 주요 내용은 라이브커머스 시장의 이해, 라이브커머스 셀링전략 기획, 라이브커머스 실습하기
  - 라이브커머스 시장의 이해: 라이브 커머스란?, TV 홈쇼핑과 라이브커머스 차이
  - 라이브커머스 셀링전략 기획하기: 라이브커머스 방송 기획의 정석, 주요 고객층 설정, 상품별 판매전략, 콘텐츠 기획안 작성
  - 라이브커머스 실습하기: 채널개설 실습, 장비·도구 세팅방법과 활용법, 실시간 댓글 관리

[표 3-2] 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매 과정 개요

교육명	• 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매
교육시기	• 2022.10.25.(화), 14:00~18:00(4H)
모집대상	• NCS 기업활용컨설팅 사업참여 기업 임직원 26명(9개 기업)
교육내용	• 라이브커머스 시장의 이해 • 라이브커머스 셀링전략 기획하기 • 라이브커머스 실습하기

- 여행업 분야 대상으로 개발된 미디어 마케팅 분야 교육과정은 미디어 마케팅 이해, 미디어 마케팅 기획, 미디어 마케팅 실행으로 구성됨에 따라 이를 활용하여 교육을 제공함

[표 3-3] 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매 과정 교육 내용 및 활용사례 맵핑

활용 사례	활용한 교육 세부내용	교육내용	교육 수행 준거
라이브커머스 시장의 이해	• 라이브커머스란 • TV홈쇼핑과 라이브커머스의 차이점 • 라이브커머스 성공전략	미디어 마케팅 이해	• 홈쇼핑, 라이브커머스 등 영상매체를 활용한 미디어 마케팅 트렌드 및 산업환경에 대하여 이해할 수 있다
라이브커머스 셀링전략 기획	• 방송의 기획 및 진행흐름의 이해 • 방송컨셉 및 타겟설정 • 상품별 판매전략 및 셀링포인트 이해 • 콘텐츠 기획안 작성	미디어 마케팅 기획	• 영상매체를 활용하기 위해 컨셉 타겟을 설정하고 현장에서 적용할 수 있도록 기획안을 작성할 수 있다.
라이브커머스 실습	• 채널개설 실습 및 주요기능 숙지 • 장비, 도구 세팅 방법과 활용 • 실시간 댓글 관리	미디어 마케팅 실행	• 장비, 도구 등에 대해 이해하고 사용 방법과 세팅방법에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.

[그림 3-2] 라이브커머스 활용 온라인 상품판매 과정 홍보 및 교육 사진

**<2022년 NCS 기업활용 컨설팅 사업 재직자 향상과정>  
[라이브커머스 활용 온라인 상품 판매 과정] 안내문**

**□ 교육과정 개요**

- 과정명 : 라이브커머스 활용 온라인 상품 판매
- 교육일시 : 10.25(화) 14:00 ~ 18:00 (4H)
- 대 상 : NCS 기업활용 컨설팅 사업 참여 기업 임직원
- 교육형태 : 비대면 온라인 과정
- 교육장소 : Zoom URL 송부 예정

**□ 참여자 혜택**

- **교육비 전액 국비지원**
- 산업 분야 최신 **트렌드 반영 교육제공**
- 해당 산업분야 **전문강사에게 배우는 실전 특강**
- 현업적용 **실무 실습 교육** (이론30% / 실습70%)
- 교육종료 후 **강의 녹화 영상 제공** (요청시)

**□ 과정 세부내용**

과정	교육 내용	세부내용	간행시간
[라이브커머스 활용 온라인 상품 판매] 14:00~18:00 (4H)	M1. 라이브커머스 시장의 이해	<b>■ 2022년 쇼핑 트렌드, 대세는 라이브커머스!</b> - 라이브커머스란? - Why 라이브커머스인가? - TV홈쇼핑 VS 라이브커머스 : 두 매체의 차이점 이해를 통한 성공 전략 도출	1H
	M2. 라이브커머스 셀링전략 기획하기	<b>■ 라이브커머스 셀링전략 기획</b> - 라이브커머스 방송 기획의 성격, 진행 흐름의 이해 - 방송 컨셉 및 Target 고객층 설정 - 상품별 판매전략 및 셀링포인트 이해 - 콘텐츠 기획안 작성 (활동)	1H
	M3. 라이브커머스 실습하기	<b>■ 라이브커머스 실습 (활동)</b> - 채널개설 실습 및 주요기능 숙지 - 장비, 도구 세팅 방법과 활용법 - 실시간 댓글 관리	2H

\*수업 내용 및 실습비율은 온-오프라인 환경에 따라 달라질 수 있음

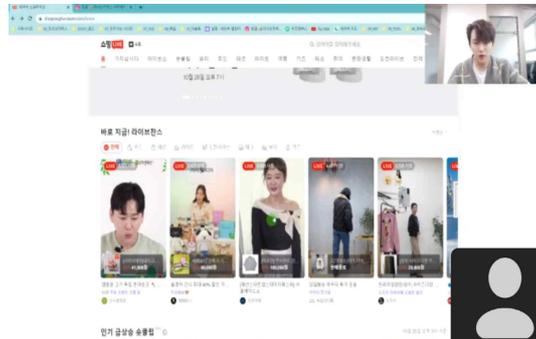
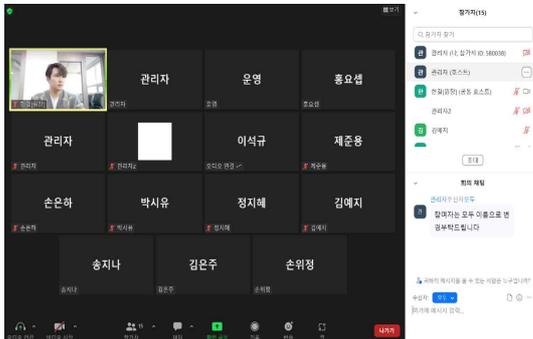
**□ 신청방법**

- 첨부02.재직자 향상과정 교육신청서 **참여자 명단 작성 및 개인정보 동의서 작성 후 메일 회신**  
 ※ 개인정보는 **고용노동부 HRD-net 행정시스템에 교육생 등록을 위한 용도**로만 사용됩니다.

**□ 문의**

- 관광·레저ISC 홍보팀 선임연구원
- TEL. 02-569-6880 / FAX. 02-461-6881 / joseph@hotelkorea.or.kr

**□ 사업 주최·주관·시행 기관**



[그림 3-3] 여행상품 미디어 마케팅 전문가 과정 활용가이드

<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <b>여행상품 미디어 마케팅 전문가</b>  <b>훈련계획서(공통과목)</b> </div>				
과정명	여행상품 미디어 마케팅 전문가		수업차수	60시간
훈련영역	미디어 마케팅(세일즈&마케팅)		강의방법	이론 및 실습
대상	40대 이상 중장년층(여행업 경력자 또는 공통과목 이수자)		주요 직무 (직무맵)	여행상품 Sales&Marketing
교육목표	여행상품 디지털 마케팅 활용 능력 증진을 통해 세일즈&마케팅 관련 전문적 능력을 함양할 수 있다.			
기대효과	미디어 마케팅 관련 지식을 습득하여 산업현장에서 활용 및 적용할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행상품 디지털 마케팅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 디지털 마케팅 이해</li> <li>▷ 검색어 트렌드 분석 활용</li> </ul> : 정보수집, 분석, 관리, 활용 방법	30	심화
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>미디어 마케팅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ 미디어 마케팅 이해</li> <li>▷ 미디어 마케팅 기획</li> <li>▷ 미디어 마케팅 실행</li> </ul>	30	심화

## 여행상품 미디어 마케팅 전문가

### 과정별 수행준거

과정명	여행상품 미디어 마케팅 전문가		수업차수	60시간		
			강의방법	이론 및 실습		
교육목표	여행상품 디지털 마케팅 활용 능력 증진을 통해 세일즈&마케팅 관련 전문적 능력을 함양					
훈련가능시설	강의실, 컴퓨터실, 미디어 마케팅 스튜디오					
권장훈련방법	집체훈련, 실습					
필요장비	컴퓨터, 빔프로젝트, 데이터 분석 프로그램, 미디어 마케팅 구비 강의실, 카메라, 조명					
관련 NCS (NCS코드)	NCS 대분류		능력단위		분류번호	
	-		-		-	
구분	수업주제	수행준거		차시	난이도	중요도
1	여행상품 디지털 마케팅 (30H)	▷ 사례를 통해 여행업 디지털 마케팅 활용 방법을 이해할 수 있다.		5H	상	상
		▷ 검색어 트렌드 분석을 통한 마케팅 기법을 이해하고 고객 관심 니즈를 효율적으로 파악하여 현장에 접목할 수 있다.		25H		
2	미디어 마케팅 (30H)	▷ 홈쇼핑, 라이브커머스 등 영상매체를 활용한 미디어 마케팅 트렌드 및 산업환경에 대하여 이해할 수 있다.		3H	상	상
		▷ 영상매체를 활용하기 위해 컨셉 타겟을 설정하고 현장에서 적용할 수 있도록 기획안을 작성할 수 있다.		7H		
		▷ 미디어 마케팅을 위해 채널 관리, 실시간 댓글 관리 방법에 대하여 숙지할 수 있다.		10H		
		▷ 미디어 마케팅에서 활용하는 장비, 도구 등에 대해 이해하고 사용 방법과 세팅방법에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.		10H		

## 2). 한국관광공사 활용사례 개요

### ■ 활용 목적

- 지속가능한 관광분야의 일자리 창출을 도모하고자 경력보유여성 대상 오프라인 맞춤형 직무역량 교육프로그램 운영함
- 관광분야 ICT 전문가 양성과정은 1회차는 여행사 오퍼레이터 양성과정, 2회차는 여행상품기획 및 마케팅 양성과정으로 총 2개 과정으로 구성되어 있음
- 코로나19 이후 관광ICT 기반 스마트관광 수요에 대비한 맞춤형 교육과정 설계 및 직무역량 강화를 통한 취업 연계를 지원하고자 함

### ■ 여행업 실무자 양성 교육 설계 추진 과정

- 2023년도 경력보유여성 등 여행업 실무자 양성 교육 설계를 위한 커리큘럼 검증이 요구됨
  - 경력보유여성 선발기준은 여행산업에 종사했던 경력을 보유한 여성이나 여행산업 이외 경력(판매직, 영업(세일즈) 보험, 상담 등)을 보유한 여성을 의미함
    - ❖ 관광 및 여행업 경력자와 전직자 구분하여 기초, 심화 과정으로 구성
    - ❖ 여행업 실무(발권, 예약, CS 등) 교육 / 관광ICT(온라인 마케팅) 교육으로 직무 구분
    - ❖ 하루 최대 5시간, 15일 과정으로 기초, 심화 각 75시간으로 구성
- 관광레저ISC는 2022년도 기개발된 관광분야 이·전직 교육프로그램 훈련가이드를 기반으로 2023년 실제 교육과정 활용을 위해 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화를 추진
  - 여행업 이·전직 교육프로그램 훈련 시간 재구성, ‘여행업 실무자(발권, 예약, CS)’ 세부 훈련 가이드 개발, 강의법 등
  - 기초과정과 심화과정으로 구분하였으며 기초과정은 여행업의 이해, 프리미엄 여행 상담 전문가, 여행업 예약 실무자로 구분함
  - 심화과정은 여행업 ICT 실무자 양성 과정으로 구분하여 개발함
  - 교육 시간은 총 150시간으로 기초과정은 75시간, 심화과정은 75시간으로 재구성함
  - 기초과정의 세부 내용은 아래와 같음
    - ❖ 여행업의 이해 : 여행업의 종류와 상품유통, 여행업 용어의 이해, 여행상품 상담, 여행상품 기획수배, 여행상품 세일즈&마케팅
    - ❖ 프리미엄 여행 상담 전문가 : 여행 고객 DB 수집 및 관리, 여행상품 상담 스킬 전문화, 여행상품 유형별 상담, 여행업 CS
    - ❖ 여행업 예약 실무자 : 예약 용어 심화, 항공 스케줄 조회, PNR 작성(Passenger Name Record), Group PNR 작성, 자동 운임 조회
    - ❖ 여행업 ICT 실무자 양성 과정 : 여행상품 데이터 분석·활용, 여행상품 디지털 마케팅, 미디어 마케팅

## ■ 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화(2023년도)

- 2022년도 기 개발된 여행업 이·전직 교육·훈련 프로그램의 활용도를 높이고 산업맞춤형 교육프로그램에서 기업 맞춤형 교육프로그램으로 고도화하는 단계를 추진하였음
- 이에 따라 이·전직 인력 수요가 있는 기업을 도출하여 교육 과정 전반에 참여를 유도하여 기업과 교육 간 연계성을 확보하였음
- 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 및 활용·지원 절차는 총 3단계로 진행하였음

[그림 3-4] 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 및 활용·지원 절차



- 1단계 협업 기관 발굴에서는 관광·레저산업 인력 수요가 높은 지역별 인적자원개발위원회(RSC)와 관광·레저산업과 밀접한 관련이 있는 공공기관 또는 훈련기관을 발굴하여 협력네트워크 구축을 계획하였음
  - 해당 과정에서 관광·레저ISC는 2022년도에 기 개발한 이·전직 교육프로그램을 기반으로 산업·기업 맞춤형 교육 과정 설계를 지원함
  - 또한 실제 교육 과정 운영에 있어 관광·레저ISC 보유 전문가를 활용하여 강사를 지원함으로써 산업계와 교육계 간 가교역할을 수행하였음
- 1단계를 통해 발굴한 한국관광공사에서 경력 보유 여성 대상 교육 과정 설계를 제안하였으며, 산업 내 인력수급이 시급한 예약·발권 직무 관련하여 추가 교육과정 개발을 요청함에 따라 맞춤형 교육과정 고도화를 추진함
  - 여행업 이·전직 교육프로그램 시수 재구성 사항 확인
    - ❖ 기초/심화 과정 각 75시간 기준으로 교육프로그램 구성, 관광ICT(온라인 마케팅) 교육 구분
  - 여행업 실무(예약·발권) 직무 관련 추가 교육과정 개발

- 2단계 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 회의의 주요 목적인 교육프로그램 활용을 위한 세부 내용 검토, 여행업 실무(예약발권) 관련 추가 교육과정 개발을 달성하고자 산업계 전문가 3인과 교육계 전문가 1인 총 4인을 구성하여 진행하였음
  - 회의 참여: 외부 전문가 4명, ISC 2명
    - ❖ 한국여행업협회, 하나투어, 비바트래블, 한양여자대학교
  - 회의 일시: 2023.03.30.(목), 15:00~17:00
  - 주요 회의 내용: 기개발 여행업 이·전직 교육프로그램 공유, 교육 과정 고도화 논의 등
    - ❖ 여행업 이·전직 교육과정 시간 적정성 논의
    - ❖ 여행업 이·전직 교육과정 개발(예약발권)
    - ❖ 강의법 논의: 이·전직 교육프로그램 운영 시 필요 사항 논의

[표 3-4] 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 참여 전문가

구분	소속	직책	성명	비고
산업계	한국여행업협회	차장	전OO	참여기관/교육 개발진
	하나투어	팀장	추OO	강사 연계
	비바트래블	실장	임OO	강사 연계
교육계	한양여자대학교	교수	김OO	교육 개발진

- 회의 결과 기초과정과 심화 과정으로 구분하였으며, 세부내용은 다음과 같음

[표 3-5] 여행업 이·전직 교육프로그램 구성(2023년도)

구분	교육내용	세부내용	시수	훈련 시간	
				기본	심화
기초 (공통)	여행업의 이해	4차 산업혁명과 여행업의 변화	2	15	-
		여행업의 종류와 상품유통	2		
		여행상품 상담	3		
		여행상품 기획·수배	4		
		여행상품 세일즈&마케팅	4		
	프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리	2	30	-
		여행상품 상담 스킬 전문화	10		
		여행상품 유형별 상담	10		
		여행업 CS	8		
	여행업 예약 실무자	예약 용어 심화	3	30	-
		항공 스케줄 조회	9		
		PNR 작성(Individual)	9		
		Group PNR	3		
		자동 운임 조회	6		
	심화 (특화)	여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	30	-
여행상품 디지털 마케팅			15		
미디어 마케팅			30		
합계			150	75	75

[표 3-6] 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 전·후 비교 내용 총괄표

2022년도 여행업 이·전직 교육프로그램 구성						
구분	교육내용	세부내용	시간	기초	심화	합계
기초 (공통)	여행업의 이해	4차 산업혁명과 여행업의 변화	2	20	20	20
		여행업의 종류와 상품유통	2			
		여행상품 상담	4			
		여행상품 기획수배	6			
		여행상품 세일즈&마케팅	6			
	여행업 커뮤니케이션	커뮤니케이션 스킬	5	20	20	20
		중장년층 조직적응	5			
		여행업 용어의 이해	5			
		여행업 마인드 셋업	5			
	심화 (특화)	프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리	5	50	50
여행상품 상담 스킬 전문화			15			
여행상품 유형별 상담			20			
여행업 CS			10			
-			-			
여행상품 미디어 마케팅 전문가		여행상품 디지털 마케팅	30	60	60	60
미디어 마케팅	30					
-	-					
총계				40	110	150



2023년도 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 내용 구성						
구분	교육내용	세부내용	시간	기초	심화	합계
기초	여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	2	15	15	15
		여행업 용어의 이해	2			
		여행상품 상담	3			
		여행상품 기획수배	4			
		여행상품 세일즈&마케팅	4			
	프리미엄 여행 상담 전문가	여행고객 DB 수집 및 관리	2	30	30	30
		여행상품 상담 스킬 전문화	10			
		여행상품 유형별 상담	10			
		여행업 CS	8			
		여행업 예약 실무자	예약 용어 심화			
항공 스케줄 조회	9					
PNR작성(Individual)	9					
Group PNR 작성	3					
자동 운임 조회	6					
심화	여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	30	75	75	75
		여행상품 디지털 마케팅	15			
		미디어 마케팅	30			
총계				75	75	150

## ■ 여행업 이·전직 교육프로그램 훈련가이드 예시

- 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 회의를 통해 신규 교육 과정과 재구성한 교육 과정에 대한 “훈련가이드라인” 을 제시하였으며 자세한 내용은 다음과 같음

[표 3-7] 여행업 예약 실무자 훈련가이드 예시

여행업 예약 실무자 훈련계획서(공통과목)				
과정명	여행업 예약 실무자		수업차수	30시간
훈련영역	여행업 실무자 양성 과정(기초과정)		강의방법	이론 및 실습
대상	경력단절여성(여행업 미경력자)		주요 직무 (직무맵)	예약·발권
교육목표	여행상품 예약을 위한 현장 맞춤형 지식 및 기술을 함양할 수 있다.			
기대효과	여행업 예약·발권에 관한 기술을 습득하여 산업현장에서 이를 활용할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	예약 용어 심화	GDS 이해 Decode/Encode 조회	3	기초
2	항공 스케줄 조회	Availavillty 조회: 스케줄 조회 (TN) PNR 구성·조회·판독 고객 요청사항 확인	9	기초
3	PNR 작성(Individual)	유형별 PNR 작성 :PTO(Passenger Type Code) Individual 예약 변경 및 분리 (divide)	9	기초
4	Group PNR 작성	유형별 PNR 작성 :PTO(Passenger Type Code) Group 예약 변경 및 분리 (divide)	3	기초
5	자동 운임 조회	유형별 항공운임 조회 방법 UMS, APIS 입력 E-Ticket 판독	6	기초

[표 3-8] 여행업 ICT 실무자 양성과정 훈련가이드 예시

<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px;"> <b>여행업 ICT 실무자 양성 과정</b>  <b>훈련계획서(공통과목)</b> </div>				
과정명	여행업 ICT 실무자 양성 과정		수업차수	75시간
훈련영역	여행업 실무자 양성 과정(심화과정)		강의방법	이론 및 실습
대상	경력단절여성(여행업 경력자 또는 기초과정 이수자)		주요 직무 (직무맵)	여행상품 세일즈&마케팅
교육목표	여행상품 디지털 마케팅 활용 능력 증진을 통해 세일즈&마케팅 관련 전문적 능력을 함양할 수 있다.			
기대효과	디지털 미디어를 활용하여 트렌드를 분석하고 마케팅에 적용하여 기획하고 실행을 통해 여행업 판매채널을 관리·운영할 수 있다.			
구분	수업주제	교육내용	차시	단계
1	여행상품 데이터 분석·활용	디지털 마케팅 이해 검색어 트렌드 분석 활용 :정보수집, 분석, 관리, 활용 방법	30	심화
2	여행상품 디지털 마케팅	SNS 활용사례 SNS 채널 활용 상품 등록 및 게시 메타서치 채널 활용 상품 등록 및 게시	15	심화
3	미디어 마케팅	미디어 마케팅 이해 미디어 마케팅 기획 미디어 마케팅 실행	30	심화

[그림 3-5] 여행업 이·전직 교육프로그램 고도화 개발회의 세부 결과

훈련영역		여행업 실무자 양성 과정(기초과정)						
과 정 명		여행업의 이해						
대 상		경력단절여성(여행업 미경력자)						
수업차수		15시간						
교육목표		시대 변화에 따른 여행 시장의 변화와 여행업 전반의 흐름에 대해 이해할 수 있다						
연 번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용	단계	난이도	필요 장비	강의 방법
1	여행업의 종류와 상품유종 (2H)	관련 NCS 없음	- 4차 산업혁명 이후 여행업의 종류 및 유형을 파악하고 이해할 수 있다. - 사례를 통하여 여행업에서 진행되는 온라인·오프라인 상품 유통과정에 대해 이해할 수 있다.	- 디지털 전환과 여행업 - 법적 여행업의 구분 - 산업적 여행업의 구분 - 여행상품 유통과정	기초	하	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	이론
2	여행업 용어의 이해 (2H)	관련NCS 없음	- 여행업 현장에서 사용하는 항공, 예약 및 수배 관련 용어를 숙지하고 이를 현장에서 적용할 수 있다.	- 항공 관련 용어 - 예약 및 수배 관련 용어	기초	중	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실 • 카메라	이론 · 실습 · 동영상
3	여행상품 상담 (3H)	여행요금상담 (1203010207_16v2) 여행상품 설명 (1203010205_13v1) 여행서류 확인 (1203010216_16v1) 상담고객관리 (1203010206_13v1) 여행상품계약 (1203010209_13v1)	- 여행상품상담과 관련한 상품설명, 서류 확인, 요금 상담, 상품 계약 등 직무에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.	- 여행요금상담 - 여행상품 설명 - 여행서류 확인 - 여행상담 고객관리 - 여행상품 계약	기초	중	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	이론
4	여행상품 기획수배 (4H)	여행상품시찰조사 (1203010101_16v2) 여행상품 원가분석 (1203010103_16v2) 지상수배 (1203010214_16v1) 여행상품 출시 (1203010108_13v1) 여행상품 샘플투어 (1203010105_16v2)	- 여행상품 개발과 수배와 관련한 시장조사, 원가분석, 지상수배, 샘플투어 등 직무에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.	- 시장조사 및 원가분석 - 지상수배 및 상품출시 - 샘플투어 및 행사협찬	기초	상	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	이론
5	여행상품 세일즈&마케팅 (4H)	여행상품 STP전략 (1203010113_16v2) 여행상품 마케팅 믹스 (1203010114_16v2)	- 여행상품 세일즈&마케팅과 관련한 STP 전략과 마케팅 믹스 등 4P와 관련한 지식에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.	- 여행업 환경분석 - 여행업 STP - 여행업 유통관리 - 여행업 프로모션 관리	기초	상	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	이론

훈련영역		여행업 실무자 양성 과정(기초과정)						
과 정 명		프리미엄 여행 상담 전문가						
대 상		경력단절여성(여행업 미경력자)						
수업차수		30시간						
교육목표		프리미엄 여행 상담을 위한 고객별 지역별 테마별 전문적 능력을 함양할 수 있다.						
연 번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용(차시)	단계	난이도	필요 장비	강의 방법
1	여행 고객 DB 수집 및 관리 (2H)	관련NCS 없음	- 상담 과정에서 필요한 고객정보를 파악하고 예약을 위해 이를 수집, 관리, 활용할 수 있다. - 주요 개인정보 침해사례를 통해 위반사항을 인식하고 실제 업무에 적용할 수 있다.	- 고객 DB 수집 - 고객 DB 관리 - 고객 개인정보 이해	기초	하	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	이론
2	여행상품 상담 스킬 전문화 (10H)	상품설명 (1203010205_13v1)	- 상담 매뉴얼에 따라 인사, 고객 응대, 상품설명 등 상황에 따른 전문적인 서비스 화법을 숙지하여 상담 능력을 함양할 수 있다. - 상담 단계에서 고객의 유형 및 요구사항을 파악하여 업무에서 효율적으로 상담자료를 작성할 수 있다.	- 여행상품 설명 : 대화법과 실독법 - 고객 유형별 상담 방법	기초	중	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	실습 · 동영상
3	여행상품 유형별 상담 (10H)	상품추천 (1203010202_13v1)	- 상담 매뉴얼에 따라 고객 욕구를 파악하고 지역별, 테마별, 요금별, 계절별 고객 맞춤형 상품을 추천하거나 업셀링 기술을 함양할 수 있다.	- 시장별 상품추천 : 지역별, 테마별, 요금별, 계절별	기초	상	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	실습 · 동영상
4	여행업 CS (8H)	고객응대 (203010201_13v1) 여행 고객 관리 (1203010210_16v2)	- 서비스 전문화를 위해 상황별 서비스 자세를 습득하고 고객 침침의 의미와 중요성에 대해 이해할 수 있다. - 사례를 통해 콜레일 유형을 파악하고 현장에서 고객의 마음을 이해하기 위한 대처 방안을 숙지할 수 있다.	- 콜레일 유형 파악 - 콜레일 유형 대처방안	기초	중	• 컴퓨터 • 빔프로젝터 • 강의실	실습 · 동영상

훈련영역		여행업 실무자 양성 과정(기초과정)						
과정명		여행업 예약 실무자						
대상		경력단절여성(여행업 미경력자)						
수업차수		30시간						
교육목표		여행상품 예약을 위한 현장 맞춤형 지식 및 기술을 함양할 수 있다.						
연번	수업주제 (차시)	관련NCS (NCS코드)	수행준거	교육 내용(차시)	단계	난이도	필요 장비	강의 방법
1	예약 용어 심화 (3H)	교통편 조회예약 (1203010219_22v3)	- 항공편 조회·예약을 위한 GDS 로 그인, 화면구성에 대해 이해할 수 있다. - 3 letter-code, 2 letter-code 등 항공 예약 코드에 대한 이해를 할 수 있다.	- GDS 이해 - Decode / Encode 조회	기초	하	• 컴퓨터 • GDS	이론 · 실습
2	항공 스케줄 조회 (9H)	교통편 조회예약 (1203010219_22v3)	- 고객이 요청한 항공 여정을 GDS 를 활용하여 조회할 수 있다. - PNR 작성을 통해 고객의 예약을 판독하고 이해할 수 있다. - 고객 추가 요청사항을 항공 코드 를 활용하여 PNR에 반영할 수 있 다.	- Availability 조회 : 스케줄 조회(TN) - PNR 구성·조회·판독 - 고객 요청사항 확인	기초	중	• 컴퓨터 • GDS	이론 · 실습
3	PNR 작성 (Individual) (9H)	항공여객 예약기록 작성 (0904020502_16v1) 항공여객 부대서비스 관리 (0904020504_16v1)	- 개별고객 유형별 PNR을 작성할 수 있다. - 개별고객 요청사항에 따라 작성된 PNR을 변경할 수 있다.	- 유형별 PNR 작성 : PTO(Passenger Type Code) - Individual 예약 변경 및 분리(divide)	기초	상	• 컴퓨터 • GDS	이론 · 실습
4	Group PNR 작성 (3H)	항공여객 예약기록 작성 (0904020502_16v1) 항공여객 부대서비스 관리 (0904020504_16v1)	- 단체고객 유형별 PNR을 작성할 수 있다. - 단체고객 요청사항에 따라 작성된 PNR을 변경할 수 있다.	- 유형별 PNR 작성 : PTO(Passenger Type Code) - Group 예약 변경 및 분리(divide)	기초	상	• 컴퓨터 • GDS	이론 · 실습
5	자동 운임 조회 (6H)	항공운임산출 (0904020505_16v1) 여행서류확인 (1203010216_22v2) 여행요금상당 (1203010207_22v3)	- 고객의 여정별, 좌석별, 나이별 등 에 따른 유형별 항공운임을 조회 하고 이해할 수 있다. - MASK 메뉴를 통해 UMS, APIS를 입력할 수 있다. - 항공사별 E-Ticket을 판독하고 이 해할 수 있다.	- 유형별 항공운임 조회 방법 - UMS, APIS 입력 - E-Ticket 판독	기초	상	• 컴퓨터 • GDS • E-Ticket	이론 · 실습

훈련영역		여행업 실무자 양성 과정(심화 과정)						
과정명		여행업 ICT 실무자 양성 과정						
대상		경력단절여성(여행업 경력자 또는 기초과정 이수자)						
수업차수		75시간						
교육목표		여행상품 디지털 마케팅 활용 능력 증진을 통해 세일즈&마케팅 관련 전문적 능력을 함양할 수 있다.						
연번	수업주제(차시)	관련NCS(NCS코드)	수행준거	교육내용(차시)	단계	난이도	필요장비	강의방법
1	여행상품 데이터 분석·활용 (30H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례를 통해 여행업 디지털 마케팅 활용 방법을 이해할 수 있다.</li> <li>- 검색어 트렌드 분석을 통한 마케팅 기법을 이해하고 고객 관심 니즈를 효율적으로 파악하여 현장에 적용할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 마케팅 이해</li> <li>- 검색어 트렌드 분석 활용 : 정보수집, 분석, 관리, 활용 방법</li> </ul>	심화	상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컴퓨터실</li> <li>• 방화벽</li> </ul>	이론·실습
2	여행상품 디지털 마케팅 (15H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 소셜미디어에서 소비자 관심 및 니즈를 효율적으로 파악하고 활용 방법에 대해 이해할 수 있다.</li> <li>- 자사 채널 소셜미디어를 활용해 여행상품을 등록 및 게시하여 홍보할 수 있다.</li> <li>- 네이버 쇼핑 등 온라인 메타서치 도구를 활용하여 여행상품을 게시 및 등록할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SNS 활용사례</li> <li>- SNS 채널 활용 상품 등록 및 게시</li> <li>- 메타서치 채널 활용 상품 등록 및 게시</li> </ul>	심화	상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컴퓨터실</li> <li>• 방화벽</li> </ul>	이론·실습
3	미디어 마케팅 (30H)	관련 NCS 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 홈쇼핑, 라이브커머스 등 영상매체를 활용한 미디어 마케팅 트렌드 및 산업환경에 대하여 이해할 수 있다.</li> <li>- 영상매체를 활용하기 위해 컨셉, 타겟을 설정하고 현장에서 적용할 수 있도록 기획안을 작성할 수 있다.</li> <li>- 미디어 마케팅을 위해 채널 관리, 실시간 댓글 관리 방법에 대하여 숙지할 수 있다.</li> <li>- 미디어 마케팅에서 활용하는 장비, 도구 등에 대해 이해하고 시용 방법과 세팅방법에 대해 전반적으로 이해할 수 있다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 미디어 마케팅 이해</li> <li>- 미디어 마케팅 기획</li> <li>- 미디어 마케팅 실행</li> </ul>	심화	상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강의실</li> <li>• 스튜디오</li> <li>• 카메라</li> <li>• 조명</li> <li>• 실습용 컴퓨터</li> </ul>	실습

## ■ 운영과정 개요

- 여행사 오퍼레이터 양성과정과 여행상품기획 및 마케팅 양성과정의 모집인원은 30명이며, 선발 과정을 아래와 같음
  - 선발방법 : 모집 → 서류심사 → 면접(온라인) → 교육생 최종선발
  - 선발기준 : 취업 의지(적극성, 책임감, 관심도), 의사소통 능력, 업무이해도 등
  - 면접관 : 한국관광공사, 서울시여성가족재단, 교육운영사 등 전문가 4명
- 1회차: 여행사 오퍼레이터 양성과정
  - 교육기간 : 2023.4.17.~5.9. (총 75시간 \*1일 5시간, 15일 과정)

- 교육인원 : 27명 (평균연령 47.5세)
- 직무역량교육 : 국외여행업무의 이해, 여행상품의 종류 및 트렌드, 여행상품추천 및 요금 상담, 여행수배업무, 여행고객관리와 고객 응대, 이력서 및 자기소개서 작성법 등
- 현장실습교육 : CRS항공 예약발권 실습, 김포공항-인천공항 현장실습, 여행 예약 상담업무 실습
- 취업매칭 활동연계 : 서울시여성가족재단 우먼업 인턴십 제도 연계, 중부여성발전센터, 상상우리 컨설팅 및 취업 연계등으로 취업처 발굴 및 지속적 교육생 관리로 취업 매칭
- 협력기관(기업) : 한국관광공사, 상상우리, 중부여성발전센터, 서울시여성가족재단, (주)TCS투어랩, 아세아항공직업전문학교, (주)세상에없는세상, 한국데일카네기교육원, 리더스스카이, 모두투어 등

[표 3-9] 관광분야 ICT 실무자 양성과정 1차 (여행사 오퍼레이터) 교육 커리큘럼

연 번	시 간	교과목명	교육 내용	비 고	이·전직 교육프로그램 활용 과정명	세부 과정 맵핑
1	5H	오리엔테이션 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광공사 및 서울시여성가족재단 이·전직 관련 사업 소개</li> <li>• 참여 교육생 소개</li> <li>• 커리어우먼 마인스 셋</li> </ul>			
2	5H	역량강화교육 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육생 역량진단(CIG16)</li> <li>• 진로설계 작성을 통한 목표 설정</li> </ul>			
		여행업의 이해 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행업의 종류</li> <li>• 상품기획 및 유통과정</li> <li>• 기획여행</li> <li>• 도매여행/소매여행</li> </ul>	√	여행업의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행업의 종류와 상품유통</li> <li>• 여행상품 기획수배</li> </ul>
3	5H	국외여행업무의 이해 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품기획</li> <li>• 홍보마케팅</li> <li>• 랜드사계약</li> <li>• 항공권 블록 및 판매</li> <li>• 예약 및 관리시스템</li> </ul>	√	여행업의 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 기획수배</li> <li>• 여행업 용어의 이해</li> </ul>
		여행상품의 종류 및 트렌드 1 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동남아 여행상품의 개념과 종류</li> <li>• 동남아시아 주최, 포괄여행</li> </ul>	√	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
				프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행상품 유형 별 상담	
여행업 ICT 실무자	• 여행상품 데이터 분석·활용					
4	5H	여행상품 계약 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약서류 작성하기</li> <li>• 계약 체결하기</li> <li>• 최종 입금하기</li> </ul>	√	여행업의 이해	• 여행상품 상담
		여행상품의 종류 및 트렌드 2 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중국 여행상품의 개념과 종류</li> <li>• 중국여행, 관광상품 이해하기</li> </ul>	√	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
				프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행상품 유형 별 상담	
여행업 ICT 실무자	• 여행상품 데이터 분석·활용					

연 번	시 간	교과목명	교육 내용	비 고	이·전직 교육프로그램 활용 과정명	세부 과정 맵핑
5	5H	CRS항공예약 실습1 (5H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아시아나 항공예약시스템 세이버</li> <li>• 항공조회 및 예약</li> <li>• 항공예약 실습</li> </ul>	v	여행업의 이해	• 여행업 용어 이해
					여행업예약실무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예약 용어 심화</li> <li>• 항공 스케줄 조회</li> </ul>
6	5H	상품추천 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 정보 파악하기</li> <li>• 고객 욕구 파악하기</li> <li>• 상품 추천하기</li> </ul>	v	여행업의 이해	• 여행상품 상담
		상담교육 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행정보 파악하기</li> <li>• 여행상품 매뉴얼 작성하기</li> <li>• 여행상품 매뉴얼</li> </ul>		프리미엄 여행 상담 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 상담 스킬 전문화</li> <li>• 여행상품 유형 별 상담</li> <li>• 여행 고객 DB 수집 및 관리</li> </ul>
7	5H	여행요금상담 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행요금 산출하기</li> <li>• 원가표 작성하기</li> <li>• 상담하기</li> </ul>	v	여행업의 이해	• 여행상품 상담
		여행수배업무 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 랜드사의 역할과 업무</li> <li>• 지상 견적의뢰 업무</li> <li>• 지상 수배업무</li> <li>• 지상 수배확정서</li> <li>• 예산 및 정산하기</li> </ul>		여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
8	5H	여행고객관리 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객에게 감사 인사 전하기</li> <li>• 재방문 고객 창출하기</li> <li>• 여행불편 신고처리 사례</li> </ul>	v	프리미엄 여행 상담 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행업 CS</li> <li>• 여행 고객 DB 수집 및 관리</li> </ul>
		상담자료작성 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 설명자료 수집하기</li> <li>• 설명자료 작성하기</li> <li>• 자료 수신처 확인 및 자료 전달하기</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행업의 이해</li> </ul>	• 여행상품 상담
				v	프리미엄 여행 상담 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 상담 스킬 전문화</li> </ul>

연 번	시 간	교과목명	교육 내용	비 고	이·전직 교육프로그램 활용 과정명	세부 과정 맵핑
9	5H	여행상품의 종류 및 트렌드 3 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구미주 여행상품의 개념과 종류</li> <li>• 구미주 여행·관광상품 트렌드</li> </ul>	v	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
					프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행상품 유형 별 상담
		여행상품의 종류 및 트렌드 4 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유럽 여행상품의 개념과 종류</li> <li>• 유럽 여행·관광상품 트렌드</li> </ul>	v	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 데이 터 분석·활용
					여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
10	5H	CRS항공예약 실습2 (5H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아시아나 항공예약시스템 세이버</li> <li>• 항공조회 및 예약</li> <li>• 항공예약 실습</li> </ul>	v	프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행상품 유형 별 상담
					여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
11	5H	여행상품의 종류 및 트렌드 5 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일본 여행상품의 개념과 종류</li> <li>• 일본 여행·관광상품 트렌드</li> </ul>	v	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
					프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행상품 유형 별 상담
		고객응대 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 및 관광객 심리</li> <li>• 전화응대하기</li> <li>• 방문응대하기</li> <li>• 온라인 응대하기</li> </ul>	v	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 데이 터 분석·활용
12	5H	CRS항공예약 이론 (5H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 항공예약시스템의 이해</li> <li>• 항공사코드/도시코드/공항코드</li> </ul>	v	프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행 고객 DB 수집 및 관리
					여행업의 이해	• 여행상품 상담 스킬 전문화
13	5H	여행사 실습 (5H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여권/비자 업무</li> <li>• 예약 업무</li> <li>• 여행상담업무</li> </ul>	v	여행업의 이해	• 여행상품 상담
					여행업 예약 실무자	• PNR 작성 • Group PNR 작 성
14	5H	공항실습 (5H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 체크인 및 수속</li> <li>• 출국 수속</li> <li>• 공항시설</li> <li>• 항공마일리지</li> <li>• 수하물관리 및 기타사항</li> </ul>	v	프리미엄 여행 상담 전문가	• 여행 고객 DB 수집 및 관리
15	5H	과제 발표 및 수료식 (5H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 실습 교육 조별 발표(피드백)</li> <li>• 수료식</li> </ul>		실습	

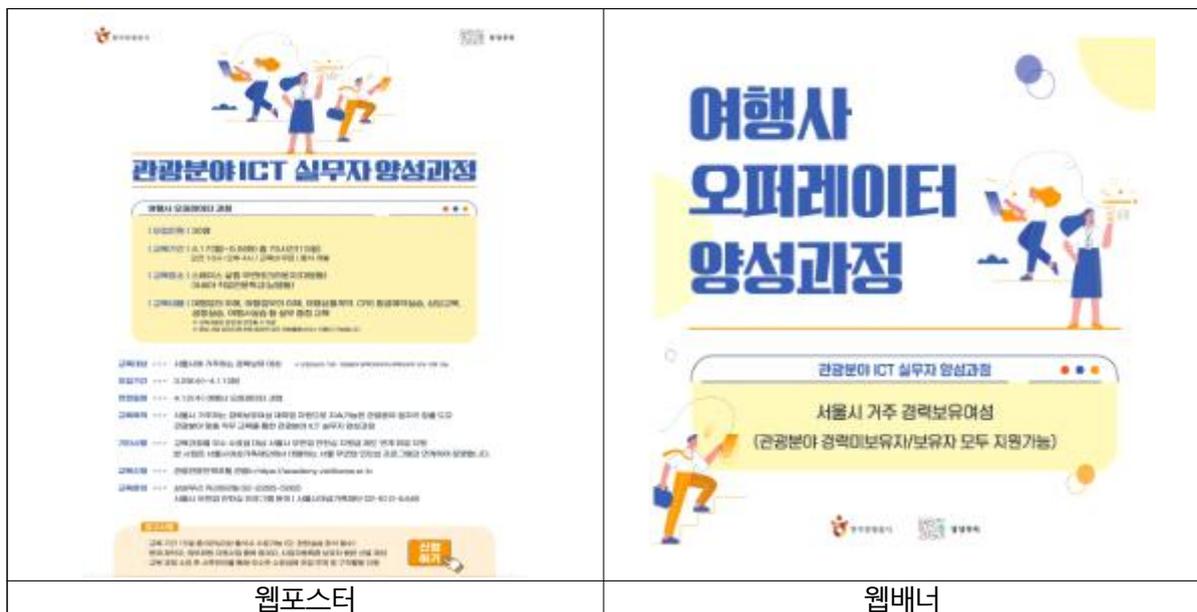
주1. 비고란 체크사항[v]은 ISC 교육프로그램을 활용한 교육과정을 의미함

- 관광분야 ICT 전문가 양성과정 1회차 (여행사 오퍼레이터) 교육 커리큘럼과 관광·레저 ISC에서 2022년도 기개발된 여행분야 이·전직 교육프로그램을 맵핑한 결과 주요 활용된 교육 내용은 아래와 같음
- 여행업의 이해 (약 54시간 활용, 중복과정 포함)
    - ❖ 여행업의 종류와 상품유통 (2시간) : 여행업의 이해
    - ❖ 여행업 용어의 이해 (18시간) : 국외여행업무의 이해, CRS항공예약실습1, CRS항공예약실습 2, CRS항공예약이론
    - ❖ 여행상품 상담 (14시간) : 여행상품 계약, 상품추천, 여행요금상담, 상담자료작성, 여행사 실습
    - ❖ 여행상품 기획·수배 (20시간) : 여행업의 이해, 국외여행업무의 이해, 여행상품의 종류 및 트렌드 1, 여행상품의 종류 및 트렌드 2, 여행수배업무, 여행상품의 종류 및 트렌드 3, 여행상품의 종류 및 트렌드 4, 여행상품의 종류 및 트렌드 5
  - 프리미엄 여행 상담 전문가 (약 40시간 활용, 중복과정 포함)
    - ❖ 여행 고객 DB수집 및 관리 (10시간) : 상품추천, 여행고객관리, 고객응대, 공항실습
    - ❖ 여행상품 상담 스킬 전문화 (11시간) : 상품추천, 상담교육, 상담자료작성, 고객응대
    - ❖ 여행상품 유형별 상담 (17시간) : 여행상품의 종류 및 트렌드 1, 여행상품의 종류 및 트렌드 2, 상품추천, 상담교육, 여행상품의 종류 및 트렌드 3, 여행상품의 종류 및 트렌드 4, 여행상품의 종류 및 트렌드 5
    - ❖ 여행업 CS (2시간) : 여행고객관리
  - 여행업 예약 실무자 (약 43시간 활용, 중복과정 포함)
    - ❖ 예약 용어 심화 (15시간) : CRS항공예약실습 1, CRS항공예약실습 2, CRS항공예약이론
    - ❖ 항공 스케줄 조회 (18시간) : 국외여행업무의 이해, CRS항공예약 실습 1, CRS항공예약실습 2, CRS항공예약이론
    - ❖ PNR 작성(Individual) (5시간) : 여행사 실습
    - ❖ Group PNR 작성 (5시간) : 여행사 실습
  - 여행업 ICT 실무자 양성 과정 (약 12시간 활용)
    - ❖ 여행상품 데이터 분석·활용 (12시간) : 여행상품의 종류 및 트렌드 1, 여행상품의 종류 및 트렌드 2, 여행상품의 종류 및 트렌드 3, 여행상품의 종류 및 트렌드 4, 여행상품의 종류 및 트렌드 5

[표 3-10] 관광·레저ISC 이·전직 교육프로그램 활용사례(여행사 오퍼레이터)

ISC개발 교육과정명	ISC 세부 과정명	활용 시간 (중복과정 포함)	활용한 교육과정명
여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	2	여행업의 이해
	여행업 용어의 이해	18	국외여행업무의 이해 CRS항공예약이론·실습
	여행상품 상담	14	여행상품 계약 여행요금상담 상담자료작성 여행사 실습
	여행상품 기획·수배	20	국외여행업무의 이해 여행상품의 종류 및 트렌드 여행수배업무
프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB수집 및 관리	10	상품추천, 여행고객관리 고객응대, 공항실습
	여행상품 상담 스킬 전문화	11	상품추천, 상담교육 상담자료작성, 고객응대
	여행상품 유형별 상담	17	여행상품의 종류 및 트렌드 상품추천, 상담교육
	여행업 CS	2	여행고객관리
여행업 예약 실무자	예약 용어 심화	15	CRS항공예약이론·실습
	항공 스케줄 조회	18	국외여행업무의 이해 CRS항공예약이론·실습
	PNR 작성(Individual)	5	여행사 실습
	Group PNR 작성	5	여행사 실습
여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	12	여행상품의 종류 및 트렌드

[그림 3-6] 1회차 여행사 오퍼레이터 양성과정 홍보물



웹포스터

웹배너

○ 2회차: 국내외 여행상품기획 및 마케팅 과정

- 교육기간 : 2023.4.24.~5.16. (총 75시간 \*1일 5시간, 15일 과정)
- 교육인원 : 30명 (평균연령 45.3세)
- 직무역량교육 : 한국관광데이터랩의 이해 및 활용, 상품아이디어 도출 및 상품기획, 홈페이지 제작 SNS홍보 및 결과 분석, 이력서 및 자기소개서 작성법 등
- 현장실습교육 : 경복궁, 청와대 현장 답사, 여행 동선 확인, 상품 원가 조사 및 보고서 작성
- 취업매칭 활동연계 : 서울시여성가족재단 우먼업 인턴십 제도 연계, 중부여성발전센터, 상상우리 컨설팅 및 취업 연계 등으로 취업처 발굴 및 지속적 교육생 관리로 취업 매칭
- 협력기관(기업) : 한국관광공사, 상상우리, 서울시여성가족재단, (주)TCS투어랩, 한국데일카네기교육원, (주)바바그라운드, 로컬콘텐츠랩, (주)어딩, (주)소셜네트웍코리아, 세무법인 로맥 등

[표 3-11] 관광분야 ICT 실무자 양성과정 2차 (국내외 여행상품 기획&마케팅) 교육 커리큘럼

연번	시간	교과목명	교육 내용	비고	이전직 교육프로그램 활용 과정명	세부 과정 맵핑
1	5H	오리엔테이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광공사 및 서울시여성가족재단 이전직 관련 사업 소개</li> <li>• 참여 교육생 소개</li> </ul>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 커리어우먼 마인스 셋</li> </ul>			
2	5H	역량강화교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육생 역량진단(CIG16)</li> <li>• 진로설계 작성을 통한 목표 설정</li> </ul>			
3	5H	한국관광 데이터랩1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광데이터랩 이해하기</li> <li>• 한국관광데이터랩 사용방법 학습하기</li> <li>• 데이터의 정의/종류/활용</li> </ul>	√	여행업 ICT 실무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 데이터 분석·활용</li> </ul>
4	5H	한국관광 데이터랩2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광데이터랩을 활용한 관광산업트렌드 분석하기</li> <li>• 분석한 데이터를 통한 미래관광트렌드 찾기</li> <li>• 관광트렌드를 적용한 관광아이템 찾기</li> </ul>	√	여행업 ICT 실무자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 데이터 분석·활용</li> </ul>

연번	시간	교과목명	교육 내용	비고	이전직 교육프로그램 활용 과정명	세부 과정 맵핑
5	5H	한국관광 콘텐츠랩 (1H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국관광콘텐츠랩 활용하기</li> <li>• 한국관광콘텐츠랩&amp;관광콘텐츠 표준관리 체계 이해</li> <li>• 관광콘텐츠와 공공저작물 및 저작권의 이해</li> <li>• 콘텐츠랩 제공 데이터의 종류와 특성</li> <li>• 콘텐츠랩 내 관광콘텐츠 활용 및 관리기능 이해</li> <li>• 한국관광공사 내부 활용사례 및 업계 지원 사업 소개</li> </ul>	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 데이터 분석활용
		여행사 ERP 시스템 이해 (4H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행사 ERP란</li> <li>• 여행사 ERP 프로그램 이해</li> <li>• 여행상품 관리/운영</li> </ul>			
6	5H	상품 아이디어 도출 (2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품아이디어 도출하기</li> <li>• 비즈니스 캔버스로 상품기획하기</li> </ul>	√	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
		상품기획하기 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이디어 도출 및 상품기획</li> <li>• 상품 구성하기</li> <li>• 상품 일정표 만들기</li> <li>• 상품 원가표 작성하기</li> <li>• 상품 상세설명 만들기</li> <li>• 상품 사진 찾기</li> </ul>	√	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배
7	5H	사례연구(2H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여행상품 성공 사례: "예술, 여행이 되다" 여행상품</li> <li>• 여행상품 기획 및 운영 소개</li> </ul>	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 데이터 분석활용
		OTA여행사 플랫폼 이해하기 (3H)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OTA 여행사플랫폼 이해하기</li> <li>• 플랫폼의 구조/종류 이해하기</li> <li>• 플랫폼의 운영방식 이해하기</li> </ul>	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 디지털 마케팅
8	5H	OTA여행사 플랫폼 이해하기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OTA 여행사플랫폼 이해하기</li> <li>• 플랫폼의 구조/종류 이해하기</li> <li>• 플랫폼의 운영방식 이해하기</li> <li>• 플랫폼에 여행상품 등록하기</li> </ul>	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 디지털 마케팅
9	5H	현장실습	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경복궁, 청와대 현장 답사하기</li> <li>• 사진 촬영하기</li> <li>• 여행안내 동선 확인하기</li> <li>• 상품 원가 조사하기</li> <li>• 답사 보고서 작성하기</li> </ul>	√	여행업의 이해	• 여행상품 기획수배

연번	시간	교과목명	교육 내용	비고	이·전직 교육프로그램 활용 과정명	세부 과정 맵핑
10	5H	홈페이지 제작	• 네이버 홈페이지 • Wix.com 홈페이지 제작하기	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 디지털 마케팅
11	5H	SNS 홍보 및 광고 1	• SNS 홍보 및 광고의 이해 • 유튜브 광고하기 • 네이버 광고하기	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 디지털 마케팅
12	5H	SNS 홍보 및 광고 2	• 구글아날리틱스 • 페이스북 광고하기 • 키워드/해시태그	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 디지털 마케팅
13	5H	SNS 홍보 및 광고 3	• 인스타그램 광고하기 • 카카오톡 채널 등록하기 • 키워드, 해시태그	√	여행업 ICT 실무자	• 여행상품 디지털 마케팅
14	5H	여행업 등록 (2H)	• 여행업등록하기 • 법인등록/사업자등록			
		세무신고 (3H)	• 재무재표 이해하기 • 세무신고/부가가치세 신고, 환급 • 법인세/인건비 • 회사 경비 처리 • 4대 보험			
15	5H	과제 발표 및 수료식	• 실습 교육 조별 발표(피드백) • 수료식			

주1. 비고란 체크사항[√]은 ISC 교육프로그램을 활용한 교육과정을 의미함

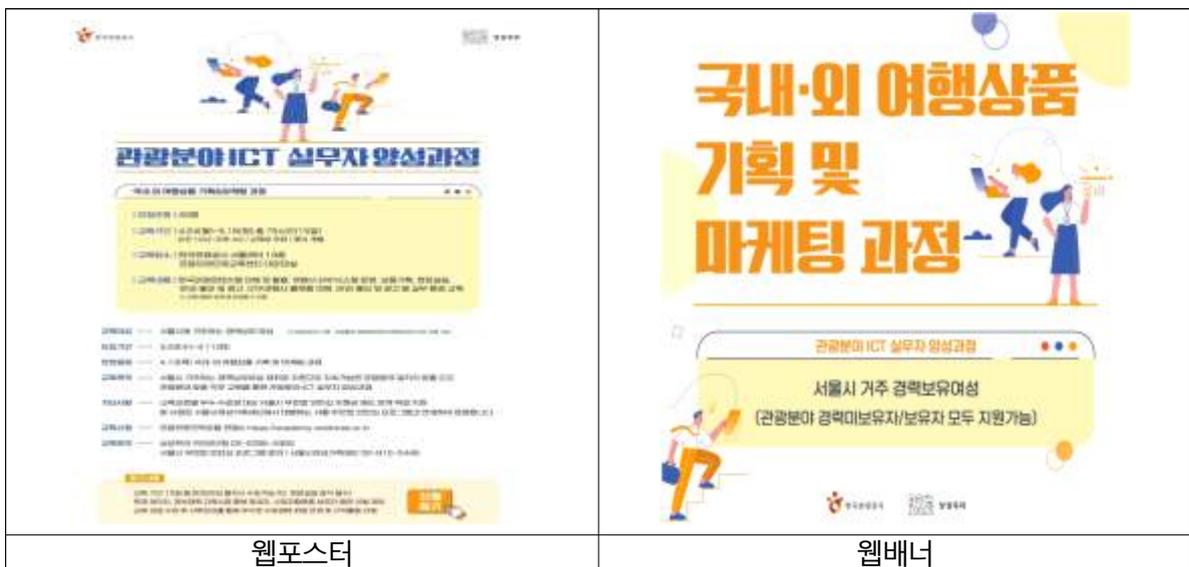
○ 관광분야 ICT 전문가 양성과정 2회차 (국내외 여행상품 기획&마케팅) 교육 커리큘럼과 관광·레저ISC에서 2022년도 기개발된 여행분야 이·전직 교육프로그램을 맵핑한 결과 주요 활용된 교육 내용은 아래와 같음

- 여행업의 이해 (총 10시간 활용)
  - ❖ 여행상품 기획·수배 (10시간) : 상품 아이디어 도출, 상품기획하기, 현장실습
- 여행업 ICT 실무자 양성 과정 (총 41시간 활용)
  - ❖ 여행상품 데이터 분석·활용 (13시간) : 한국관광데이터랩 1, 한국관광데이터랩 2, 한국관광콘텐츠랩, 사례연구
  - ❖ 여행상품 디지털 마케팅 (28시간) : OTA여행사 플랫폼 이해하기 1, OTA여행사 플랫폼 이해하기 2, 홈페이지 제작, SNS 홍보 및 광고 1, SNS 홍보 및 광고 2, SNS 홍보 및 광고 3

[표 3-12] 관광레저ISC 아전직 교육프로그램 활용사례(국내·외 상품기획 및 마케팅)

ISC개발 교육과정명	ISC 세부 과정명	활용 시간	활용한 교육과정명
여행업의 이해	여행상품 기획·수배	10	상품 아이디어 도출 상품기획하기, 현장실습
여행업 ICT 실무자 양성 과정	여행상품 데이터 분석·활용	13	한국관광데이터랩 한국관광콘텐츠랩, 사례연구
	여행상품 디지털 마케팅	28	OTA여행사 플랫폼 이해하기 홈페이지 제작 SNS 홍보 및 광고

[그림 3-7] 2회차 여행상품기획 및 마케팅 양성과정 홍보물



■ 관광ICT 실무자 양성과정 홍보활동

[그림 3-8] 온라인 홍보채널 1



(그림 3-9) 온라인 홍보채널 2

	
<p>서울시여성가족재단</p>	<p>강동여성새로일하기센터</p>
	
<p>중부여성발전센터</p>	<p>서울일자리포털</p>
	
<p>대한민국 구석구석</p>	<p>성동구 홈페이지</p>

## ■ 관광ICT 실무자 양성과정 교육신청접수 문항

[표 3-13] 관광분야 ICT 1회차 여행사 오퍼레이터 양성과정 교육 신청접수 설문 문항

문항	내용
1.	이름
2.	성별(경력단절여성만 신청 가능)
3.	생년월일
4.	휴대전화번호
5.	주소
6.	최종학력 및 전공
7.	경력사항(회사명/근무기간/담당업무/근무년도 순서로 간략히 기술)
8.	희망업종 <input type="checkbox"/> 호텔업 <input type="checkbox"/> 리조트업 <input type="checkbox"/> 여행업 <input type="checkbox"/> 카지노업 <input type="checkbox"/> MICE <input type="checkbox"/> 항공업 <input type="checkbox"/> 기타
9.	보유자격증
10.	교육신청경로 <input type="checkbox"/> 한국관광공사 관광인, 대한민국 구석구석 <input type="checkbox"/> 네이버, 다음등 포털사이트에서 검색 <input type="checkbox"/> 페이스북 광고 <input type="checkbox"/> 여성인력개발센터, 여성새로일하기센터 홈페이지 <input type="checkbox"/> 지인추천, 소개 <input type="checkbox"/> 서울일자리포털 <input type="checkbox"/> 기타
11.	[우대사항] PC 활용능력 여부 <input type="checkbox"/> 구글 G메일 계정 보유 <input type="checkbox"/> 한글 워드 문서작성 가능 <input type="checkbox"/> 엑셀, 파워포인트 활용 가능 <input type="checkbox"/> 무료 이미지 편집툴(망고보드, 미리캔버스 등) <input type="checkbox"/> 무료 동영상 편집툴(곰믹스, 뱀믹스, 반디컷 등) <input type="checkbox"/> 페이스북 인스타그램 계정 보유 <input type="checkbox"/> 기타
12.	[필수사항] 휴대폰 PC 보유 여부(카메라, 마이크 필수) <input type="checkbox"/> 노트북 <input type="checkbox"/> 태블릿PC <input type="checkbox"/> 데스크탑PC <input type="checkbox"/> 모바일(스마트폰) <input type="checkbox"/> 기타
13.	교육 신청 동기 및 수료 후 계획

문항	내용
14.	기타 참고 사항(중복체크 가능) <input type="checkbox"/> 해당사항없음 <input type="checkbox"/> 정부재원 지원사업 참여자(여성새로일하기센터 등) <input type="checkbox"/> 사업자 등록증 보유자 <input type="checkbox"/> 재직자(4대보험 가입)
15.	교육 수료 후 3개월 이내 활동연결 및 취업알선 희망 여부
16.	취업 시 희망 근무 조건 <input type="checkbox"/> 전일제(9시~6시) <input type="checkbox"/> 시간제 (일 4시간 또는 6시간) <input type="checkbox"/> 프리랜서 <input type="checkbox"/> 무관 <input type="checkbox"/> 기타
17.	최근 6개월 이내 구직활동(이력서 제출 및 면접)의 경험이 있으신가요? <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
18.	취업 증빙서류 필수 제출 동의 (근로계약서, 재직증명서, 취업확인서, 4대보험 관련 확인서 외 기타 증빙 서류) <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
19.	<개인정보 수집 및 이용에 관한 동의> <input type="checkbox"/> 본인은 공사와 교육기관의 개인정보의 수집·이용에 관한 설명을 모두 이해하였고, 이에 동의합니다.

## ■ 여행사 오퍼레이터 교육과정 결과

- 관광ICT 실무자 양성과정 1회차인 여행사 오퍼레이터 교육생 27명 중 최종 수료 인원은 24명으로 수료율은 89%로 나타남
- 교육 수료 이후 교육 내용에 대한 이해도 측정하였으며, 교재 중심으로 과목별 중요 내용 및 강사의 의견 반영하여 난이도별 평가문항 작성하여 실시하였음
  - 교재명 : NCS기반의 여행상품 상담 실무
  - 총 15문항 / 15점 만점 기준 평균 10.46점

[표 3-14] 관광분야 ICT 1회차 여행사 오퍼레이터 양성과정 교육 이해도 설문조사 문항

문항	내용
1.	<p><b>고객 정보 데이터 사항으로 옳지 않은 것은? (정답 ③)</b></p> <p>① 고객의 설명, 전화번호, 주소 등            ② 고객의 여행목적, 형태, 시기, 기간, 동반자, 예산 범위 등            ③ 고객의 개인적인 취향과 성격            ④ 고객의 상품 민감도(가격, 교통편, 숙소 등)</p>
2.	<p><b>전통적인 관광자원의 분류로 옳지 않은 것은? (정답 ②)</b></p> <p>① 자연적 관광자원            ② 유네스코 세계문화유산 관광자원            ③ 위락적 관광자원            ④ 문화적 관광자원</p>
3.	<p><b>여행정보의 간접적 기능으로 옳지 않은 것은? (정답 ④)</b></p> <p>① 잠재관광객들의 수요를 자극하여 관광을 창출함으로써 관광산업, 지역 경제의 활성화 도모            ② 현지사정에 대한 이해를 도와 관광자원의 훼손을 방지하며 지역 주민과의 갈등 감소            ③ 구매의사를 결정하므로 여행사 측면에서는 마케팅 커뮤니케이션 기능이 있음            ④ 의사결정에 따른 불확실성을 감소시켜 주고 합리적인 선택을 할 수 있도록 도움</p>
4.	<p><b>여행정보의 특성으로 옳지 않은 것은? (정답 ①)</b></p> <p>① 체계성    ② 무형성    ③ 가치 특정성    ④ IT기기 의존성</p>
5.	<p><b>여행정보가 갖추어야 할 원칙으로 옳지 않은 것은? (정답 ③)</b></p> <p>① 명확성    ② 이용자 지향성    ③ 비접근성    ④ 신속성</p>
6.	<p><b>취소수수료의 발생과 부과기준으로 옳지 않은 것은? (정답 ①)</b></p> <p>① 가계약 한 시점부터를 계약 시점으로 보고 취소수수료 발생            ② 계약 시점 이후 여행객 또는 여행업자의 여행계약해제 요청 시 귀책사유에 따라 취소수수료 발생            ③ '국외여행표준약관' 제15조 소비자분쟁해결기준에서 취소수수료 부과기준 명시            ④ 여행사의 일부 풀빌라 상품이나 하ونغ권 등 선납상품에 대한 특정상품에 대해서는 별도의 취소료가 부과되는 특별약관 적용</p>
7.	<p><b>여행지의 여행경보단계로 옳지 않은 것은? (정답 ②)</b></p> <p>① 철수권고    ② 여행권고    ③ 여행유의    ④ 여행자제</p>
8.	<p><b>상품상담 매뉴얼로 좋지 않은 매뉴얼의 특징은? (정답 ③)</b></p> <p>① 검색성    ② 적합성    ③ 복잡성    ④ 해결법</p>
9.	<p><b>여행요금의 원가에 해당하지 않은 것은? (정답 ②)</b></p> <p>① 교통비    ② 수익    ③ 지상비    ④ 기타 비용</p>
10.	<p><b>지상비에 해당하지 않은 것은? (정답 ④)</b></p> <p>① 숙박비    ② 세금 및 잡비    ③ 식사비    ④ 여행자 보험료</p>

문항	내용
11.	<b>도시명의 첫 영문자 3자리로 표기하는 도시코드로 알맞은 것은? (정답 ④)</b> ① YUL 유형      ② NYC 유형      ③ BKK 유형      ④ ROM 유형
12.	<b>'랜드 오퍼레이터'의 역할로 옳지 않은 것은? (정답 ①)</b> ① 가이드 역할    ② 수배 역할    ③ 견적 산출 역할    ④ 여행 정보 제공 역할
13.	<b>서비스 회복 시스템 순서로 옳은 것은? (정답 ③)</b> ① 불만고객 발생 - 물적 보상 - 단골 고객화 - 심적 보상 ② 불만고객 발생 - 물적 보상 - 심적 보상 - 단골 고객화 ③ 불만고객 발생 - 심적 보상 - 물적 보상 - 단골 고객화 ④ 불만고객 발생 - 심적 보상 - 단골 고객화 - 물적 보상
14.	<b>고객의 클레임 대처 원칙으로 옳지 않은 것은? (정답 ③)</b> ① 피리침의 원칙 ② 언어 절제의 원칙 ③ 보상의 원칙 ④ 책임 공감의 원칙
15.	<b>블랙 컨슈머 응대 요령으로 옳지 않은 것은? (정답 ②)</b> ① 신속하게 대응한다. ② 똑같이 과격한 언행으로 대응한다. ③ 보상의 원칙을 제시하고, 원칙 내에서 해결한다. ④ 시간적 간격과 장소를 통해 분위기를 전환한다.

[표 3-15] 여행사 오퍼레이터 과정 이해도 측정 결과(수료생 24명 대상)

연번	교육생	점수(15점 만점)
1	전O숙	10
2	이O향	7
3	김O주	8
4	안O현	10
5	홍O진	7
6	염O경	6
7	이O경	9
8	이O영	10
9	최O란	5
10	권O영	7
11	권O희	10
12	최O영	14
13	신O희	7
14	이O선	12
15	최O임	14
16	발O이	13
17	박O화	15
18	O영	13
19	박O현	14
20	김O지	11
21	박O선	11
22	장O숙	15
23	주O순	8
24	이O진	15
합계(평균)		10.46점(15점 만점)

[그림 3-10] 여행사 오퍼레이터 과정 교재자료



[그림 3-11] 여행사 오퍼레이터 과정 이론교육



[그림 3-12] 여행사 오퍼레이터 과정 실습교육



### ■ 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육과정 결과

- 관광ICT 실무자 양성과정 2회차인 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육생 30명 중 최종 수료 인원은 24명으로 수료율은 80%로 나타남
- 교육 수료 이후 교육 내용에 대한 이해도를 측정하였으며, 교재를 중심으로 과목별 중요 내용 및 강사의 의견을 토대로 수준을 구분하여 개발한 평가도구를 활용하였음
  - 총 10문항(객관식 8문항, 주관식 2문항) / 8점 만점 기준 평균 6.1점
- 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 이해도를 평가하기 위한 설문조사 문항은 다음과 같음

[표 3-16] 관광분야 ICT 2회차 국내외 여행상품 및 마케팅 교육 이해도 설문조사 문항

문항	내용
1.	관광 ICT 콘텐츠 기획형 직무에 대한 설명으로 틀린 내용을 고르시오. (정답 ④)
	① 데이터 분석기반 맞춤형 상품 개발
	② 실감형(VR/AR) 비대면(랜선투어) 콘텐츠 제작
	③ 블로그 SNS 운영 및 콘텐츠 제작
	④ 검색엔진 온라인 마케팅 및 키워드 광고



- 수료생 24명 대상으로 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육과정에 대한 이해도를 측정한 결과 8점 만점 평균 4.13점으로 파악되며, 최소 2점부터 최대 6점으로 나타남
- 이에 따라 본 교육의 평가도구가 강사 의견이 반영됨에 따라 교육 수료생의 수준 점수에 어려움이 발생하였을 수 있으며, 강사에 따라 강의법 차이에 의해 교육 수준이 일치하지 않았을 수 있음
- 따라서 향후 교육과정 재 개설 시 난이도 조정 및 전반적인 교육 세부 내용에 대한 교재 제작 등 제공하여 강의법 및 수준을 통일시킬 필요성이 도출됨

[표 3-17] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 이해도 측정 결과(수료생 24명 대상)

연번	교육생	점수(8점 만점)
1	박O성	4
2	노O샘	5
3	김O진	4
4	이O선	5
5	정O윤	4
6	박O흥	4
7	김O주	4
8	김O정	5
9	이O은	2
10	이O진	3
11	이O연	3
12	최O경	2
13	전O선	4
14	오O샘	6
15	최O미	5
16	남O현	5
17	김O리	6
18	박O현	4
19	김O영	4
20	박O정	5
21	박O나	3
22	최O영	5
23	이O정	4
24	김O숙	3
합계(평균)		4.13점(8점 만점)

[그림 3-13] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 이론교육



[그림 3-14] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 실습교육



### 3). 서울RSC 활용사례 개요

#### ■ 활용 목적

- 관광산업 내 중장년 일자리 창출을 위해 현장 맞춤형으로 개발된 이·전직 교육프로그램을 활용하여 중장년층 및 산업 내 유휴 인적자원을 발굴하여 개발하고자 함
- 여행상담전문가 양성 교육과정 중 실제 기업 멘토링을 통해 산업 동향과 실제 진입할 때 필요한 역량을 공유하고 교육 수료 후 채용으로 연계가 성공적으로 이뤄지도록 지원함

#### ■ 운영과정 개요

- 여행상담전문가 양성과정의 모집대상은 40대 이상 중장년층으로, 여행업으로 이·전직을 희망하는 구직자 29명으로 모집하였으며, 평균연령은 52세로 파악됨
  - 선발방법 : 모집 → 서류심사 → 면접(오프라인) → 교육생 최종선발
  - 선발기준 : 취업 의지(적극성, 책임감, 관심도), 의사소통 능력, 업무이해도 등
  - 교육기간 : 2023.5.3~6.16. 13:00~18:00(수, 목, 금 총 20일, 100H)
  - 교육장소 : 한국직업능력개발교육원(대면 85H), 온라인 줌(ZOOM) 교육(15H)
  - 최종 수료생 : 27명 (수료율 93%)
  - 협력기관(기업) : 서울RSC, 서울특별시관광협회, 한국직업능력개발교육원, 한양여자대학교, 삼육대학교, 경북대학교, (주)주얼리T&S, 롯데제이티비 등
- 관광레저ISC에서 기개발한 이·전직 교육프로그램과 여행상담 전문가 양성과정 교육프로그램 구성을 비교하여 활용사례를 도출한 결과는 다음과 같음

[표 3-18] 관광레저ISC 이·전직 교육프로그램 활용사례(여행상담전문가 양성과정)

ISC개발 교육과정명	ISC 세부 과정명	활용 시간	활용한 교육과정명
여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	5	여행업의 종류와 상품유통 4차 산업혁명과 여행업의 변화
	여행업 용어의 이해	2	여행업 용어의 이해
	여행상품상담	5	여행상품 상담의 정석
	여행상품 기획·수배	5	여행상품 기획·수배
	여행상품 세일즈&마케팅	5	여행상품 세일즈&마케팅 실무
프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리	3	여행 고객 DB 수집 및 관리
	여행상품 상담 스킬 전문화	17	커뮤니케이션 스킬 여행상품 상담 스킬 실무
	여행상품 유형별 상담	3	여행상품 유형별 상담
	여행업 CS	5	여행업 CS 실무

[표 3-19] 여행상담 전문가 양성과정 교육프로그램 세부내용

연번	일자	커리큘럼	세부내용	시수	비고
1	5.3	셀프리더십&네트워킹	오리엔테이션, 셀프리더십, 영향력의 원	2	
2		여행 고객 DB 수집 및 관리	고객 DB의 중요성, 개인정보의 이해	3	√
3	5.4	여행업의 종류와 상품 유통	여행업의 구분, 여행업 종류와 유통 구조	3	√
4		여행업 용어의 이해	항공 관련 용어, 예약 및 수배 관련 용어	2	√
5	5.10	여행업 종사자를 위한 Mind set up	서비스 마인드, MOT의 중요성, 서비스품질 (직장예절)	3	
6		커뮤니케이션 스킬	내부&외부고객 커뮤니케이션, 바디랭귀지&호감가는 화법 (비즈니스매너)	2	√
7	5.11	여행상품 상담의 정석	고객유형파악, 여행요금 상담, 질문하기, 고객 맞춤형 여행상품 설명하기	3	√
8		4차 산업혁명과 여행업의 변화	여행업 환경분석, 디지털 전환과 여행업 (관광시장의 변화와 동향)	2	√
9	5.12	세계 속으로	세계의 관광지과 문화, 관광지별 특성과 포인트 (동남아, 대만/홍콩/마카오, 일본, 중국/몽골, 괌/사이판)	5	
10	5.17	여행상품 기획수배	여행상품 수배의 원리, 시장조사와 원가 분석, 지상 수배 및 상품 출시, 샘플투어 및 행사정산	5	√
11	5.18	여행상품 세일즈&마케팅 실무	여행업 환경분석, 유통관리, 프로모션 관리	5	√
12	5.19	여행예약시스템의 이해	항공CRS&여행상품 관리 PMS 살펴보기	5	
13	5.24	취업역량강화(끌리는 이력서)	역량중심 이력서 작성, 면접으로 이끄는 매력적 프로필 만들기	5	
14	5.25	여행상품 유형별 상담	시장별 상품 추천, 지역별, 테마별, 요금별, 계절별	3	√
15		여행상품 상담의 정석	여행서류 확인, 고객 관리, 상품 계약	2	√
16	5.26	여행상품 상담 스킬 실무Ⅰ	여행상품 및 고객유형별 상담 스킬 (소비자 심리, 상담기법, 유형별 상담 실무)	5	√
17	5.31	세계 속으로	호주/뉴질랜드, 유럽/중동/아프리카, 하와이/미주/중남미	5	
18	6.1	여행상품 상담 스킬 실무Ⅱ	여행상품 별 상담 스킬 실습 (사례분석)	5	√
19	6.2	취업역량강화(면접성공기)	질문에 답하기, STAR기법, Magic 3, 성공하는 면접 노하우	5	
20	6.7	여행업 CS 실무	클레임 유형 파악, 클레임별 대처 방안, 클레임 사례와 응대기법	3	√
21			고객 만족, 고객 CRM 관리	2	
22	6.8	기업 담당자 멘토링	여행사 현황 및 취업연계(기업 5개)	5	
23	6.9	여행상품 상담 스킬 실무Ⅲ	고객 유형별 상담 스킬 실습(사례별 실습)	5	√
24	6.14	팀워크&갈등관리	팀워크 능력, 갈등관리 능력, 협상능력	5	
25	6.15	롤플레이 시연&평가	여행상품 상담 롤플레이 시연 및 평가	5	
26	6.16	네트워킹&수료식	교육생 네트워킹&수료식	5	

주1. 비고란 체크사항(√)은 ISC 교육프로그램을 활용한 교육을 의미함

○ 여행상담 전문가 양성과정 홍보활동

- 서울시 관광협회, 한국관광공사(관광in) 등 홈페이지 홍보 포스터
- 모집방법 : 구글폼 접수

[그림 3-15] 여행상담 전문가 양성과정 홍보 포스터

**2023** 좋아하는 여행으로 취업하기  
**여행상담 전문가 양성과정**

**모집개요**  
모집기간: 4. 3(월) ~ 4. 16(일)  
모집인원: 총 30명  
모집대상: 여행업에 관심있는 청년 및 중장년층(경력단절여성 우대)  
- 관광분야 및 호텔관광직종, 관련 자격증 소지자 우대

**교육혜택**  
100% 무료교육, 이력서 첨삭, 취업연계, 기업담당자 멘토링, 수료증발급

**교육내용**  
교육기간: 5. 3(수) ~ 6. 16(금) / 20일 완성  
\* 배우 수급 13:00 ~ 18:00  
교육형태: 온오프라인 교육 (오프라인 85%, 온라인 15%)  
교육장소: 서울특별시 관악구 송림4길 32, 위즈윌타워 6층

**선발과정**  
접수여감 (4. 16(수)) → 면접대상자 발표 (4. 17(목) 4. 18(금) 시간 추후공지) → 오프라인 면접 (4. 21(일)) → 최종발표

**문의**  
여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션, 취업역량강화(50h)  
여행 고객 DB 수집 및 관리, 여행상담 상담 스킬 전문화  
특화여행 상품 유행발 상담, 여행업 CS(50h)

**문의 | 호텔서무국**  
Tel : 070-8805-2229  
E-mail : bestic2023@gmail.com

■ 여행상담 전문가 양성 교육과정 결과

- 여행상담 전문가 양성과정은 교육생 30명 중 최종 수료 인원은 29명으로 수료율은 97%이며, 평균연령은 42세로 나타남
- 이론 및 실습 교육 운영결과는 아래와 같음

[그림 3-16] 여행상담 전문가 양성과정 배너 및 교재



[그림 3-17] 여행상담 전문가 양성과정 이론교육



[그림 3-18] 여행상담전문가 양성과정 실습교육



[그림 3-19] 여행상담전문가 양성과정 모의 면접 실습



- 관광·레저ISC는 관광·레저 산업계 거버넌스 역할을 도모하고 과거 일자리 기능 사업을 통해 축적된 노하우를 활용하여 본 교육 참석자의 취업률 제고를 위한 ‘기업 담당자 멘토링’을 추가 지원함
- 2023 여행상담 전문가 양성과정 기업 담당자 멘토링 행사 지원 개요는 다음과 같음
  - 교육과정 중 기업담당자와의 멘토링을 통한 산업 및 현업 이해도 증진을 위해 추진함
  - 현재 관광·레저산업계의 채용시장에 대한 정보제공을 통한 취업률 제고
  - 일시 : 2023.6.8. 12:00~18:00(6시간)
  - 대상 : 여행상담전문가 양성과정 수강생 총 29명
  - 장소 : 서울관광플라자 4층 다목적홀(서울시 종로구 청계천로 85 삼일빌딩)
  - 초청멘토 : 여행사 및 관광 관련 기업체 담당자 5명
    - ❖ 코스모진 여행사, 아놀자, 홀리데이투어, 엠투어, 위너고트립
  - 주최/주관 : 서울특별시관광협회, 관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)
- 2023 여행상담 전문가 양성과정 기업 담당자 멘토링 프로그램 구성은 다음과 같음

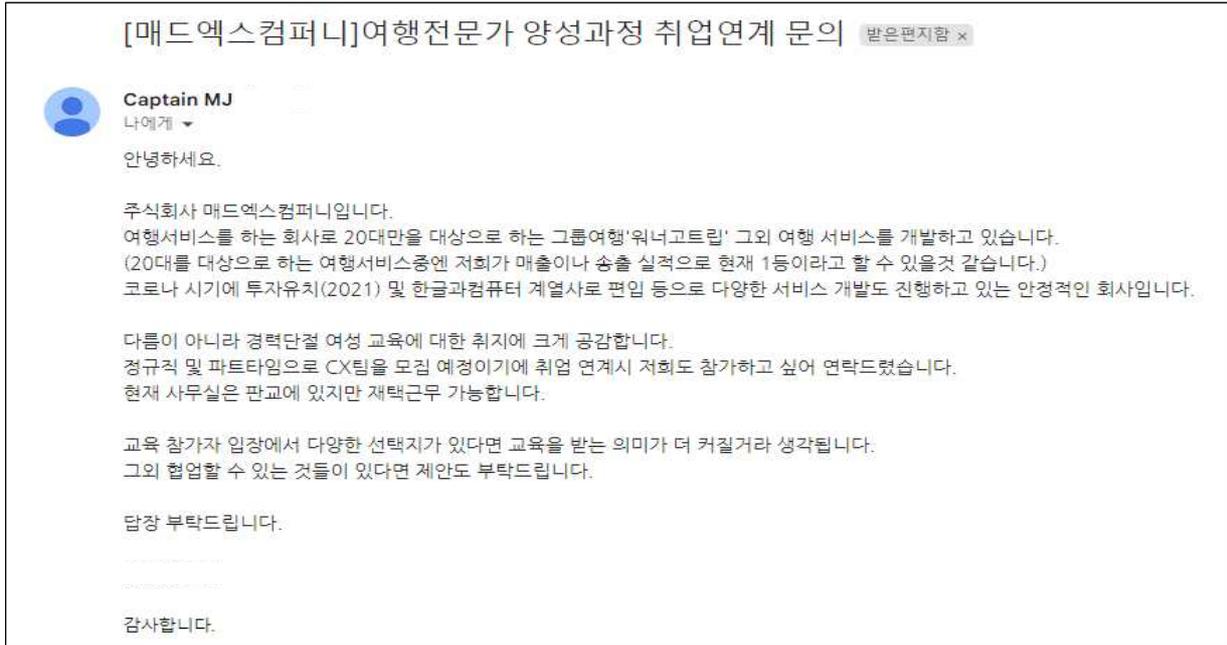
[표 3-20] 기업 담당자 멘토링 프로그램 구성

연번	진행 시간	프로그램 내용	비고
1	12:00 ~ 13:00 (1H)	참석자 네트워킹 및 커피브레이크	
2	13:00 ~ 13:50 (1H)	행사 개요 및 구성 안내	
3	14:00 ~ 14:50 (1H)	기업 설명회 (코스모진 여행사, 아놀자, 홀리데이투어, 엠투어, 위너고트립)	5개 기업
4	15:00 ~ 17:00 (2H)	멘토링 프로그램 진행 - 총 5개 조 운영 (1조당 약 20분 / 로테이션)	
5	17:00 ~ 18:00 (1H)	질의응답 및 폐회식	

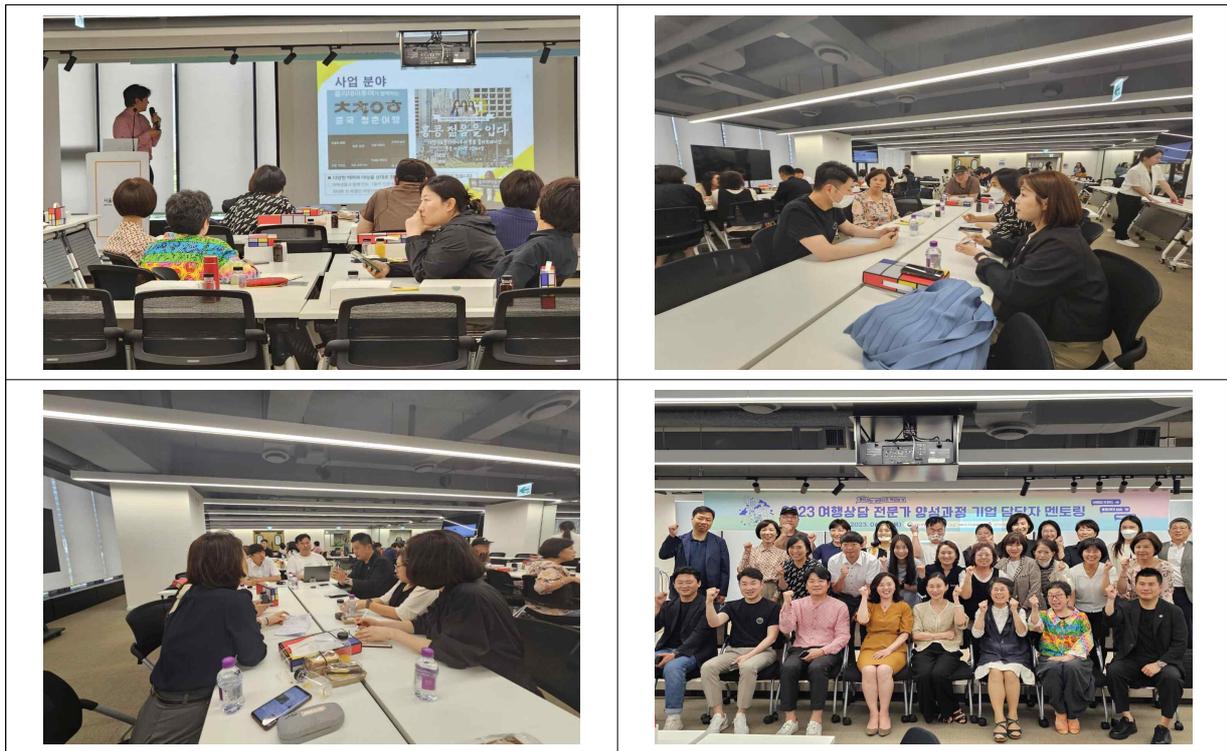
- 2023 여행상담 전문가 양성과정 기업 담당자 멘토링 행사의 멘토(기업) 선정 기준은 경력단절 여성, 이·전직자 대상으로 진행되는 교육 취지를 이해하고 실제 채용 의사가 있는 기업으로 선정하였음
  - 교육 프로그램 중 취업 연계를 고려하여 면접 역량은 높이기 위해 모의 면접을 진행하였으며, 기업 담당자 멘토링을 통해 실제 산업현장에서 요구하는 역량을 파악하였음
  - 이러한 실무과정을 통해 실제 여행상담 전문가 양성과정 교육 종료 후 수료생 29명 중 19명(65.5%)이 취업 연계로 이어지는 성공적인 사례를 도출함
    - ❖ 취업으로 연계된 산업분야를 파악한 결과, 여행업 4명, MICE업 3명, 기타관광업 4명, 기타관광협회 및 기관 8명 등으로 나타남

- ❖ 여행업 이외에도 유사산업 또는 유사역량을 요구하는 분야로 진출한 것으로 파악됨에 따라 개발된 이·전직 교육프로그램은 유사산업 교육과정 설계 시에도 활용될 가능성이 파악됨

[그림 3-20] 기업 담당자 멘토링 행사 멘토(기업) 섭외 및 취업연계 자료 예시



[그림 3-21] 기업 담당자 멘토링 행사 결과



## 2. 참석자 만족도 조사

### 1) 한국관광공사 활용사례

#### 가. 설문 개요

##### ■ 조사 목적

- 관광·레저ISC는 2022년 기개발된 관광분야 이·전직 교육프로그램을 기반으로 한국관광공사와 협업하여 2023년도 관광ICT 실무자 양성과정을 설계하여 지원하였음
  - 1회차 : 여행사 오퍼레이터(여행 상담, 예약·발권)
    - ❖ 여행업 이·전직 교육프로그램에서 활용한 교육과정은 다음과 같음
    - ❖ 여행업의 이해(여행업의 종류와 상품유통, 여행업 용어의 이해, 여행상품 상담, 여행상품 기획·수배)
    - ❖ 프리미엄 여행 상담 전문가(여행 고객 DB수집 및 관리, 여행상품 상담 스킬 전문화, 여행상품 유형별 상담, 여행업 CS)
    - ❖ 여행업 예약 실무자(예약 용어 심화, 항공 스케줄 조회, PNR 작성(Individual), Group PNR 작성)
    - ❖ 여행업 ICT 실무자 양성과정(여행상품 데이터 분석·활용)
  - 2회차 : 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅(기획·수배, 세일즈&마케팅)
    - ❖ 여행업 이·전직 교육프로그램에서 활용한 교육과정은 다음과 같음
    - ❖ 여행업의 이해(여행상품 기획·수배)
    - ❖ 여행업 ICT 실무자 양성과정(여행상품 데이터 분석·활용, 여행상품 디지털 마케팅)

[표 3-21] 한국관광공사 교육프로그램 활용 내용 총괄표

1회차-여행사 오퍼레이터		2회차-국내·외 여행상품 기획 및 마케팅	
교과명	세부 교육 내용	교과명	세부 교육 내용
여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	여행업의 이해	여행상품 기획·수배
	여행업 용어의 이해		
	여행상품 상담		
	여행상품 기획·수배		
프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB수집 및 관리	여행업 ICT 실무자	여행상품 데이터 분석·활용
	여행상품 상담 스킬 전문화		
	여행상품 유형별 상담		여행상품 디지털 마케팅
	여행업 CS		
여행업 예약 실무자	예약 용어 심화	-	-
	항공 스케줄 조회		
	PNR 작성(Passenger Name Record)		
	Group PNR 작성		
여행업 ICT 실무자	여행상품 데이터 분석·활용	-	-

- 여행산업 직무맵을 기반으로 개발된 교육프로그램의 고도화를 도모하고 산업현장 맞춤형 교육을 활용·지원함으로써 산업 내 유·휴 인적자원 활용체계의 기틀을 마련하고자 함

## ■ 조사 대상

- 분석 대상은 이·전직 교육프로그램을 활용하여 재구성한 “관광ICT 전문가 양성과정”에 참여한 중장년층을 대상으로 함
  - 전 교육과정 수료 후 현장에서 교육 전반에 대한 설문조사를 실시함
  - 교육프로그램은 2개 과정으로 운영되었음(총 57명 중 48명 설문 참여)
    - ❖ 1회차 여행사 오퍼레이터 교육 총 27명 참석자 중 24명 응답
    - ❖ 2회차 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 총 30명 참석자 중 24명 응답

## ■ 설문 기대효과

- 본 교육은 경력단절여성의 중장년층 대상으로 실시하였으며, 여행분야의 원활한 이·전직을 위한 인력양성과정 만족도를 파악하고 산업 내 중장년층 활용에 대한 정책 측면의 기초자료로 활용하고자 함
- 2023년 1회차로 시행된 교육과정에 대한 만족도를 분석하고 교육운영에 대한 개선 사항을 도출하여 향후 교육과정 재설계 시 참석자 만족도 향상을 위함

## 나. 설문 구성

### ■ 여행사 오퍼레이터 교육만족도 조사

- 교육 내용 : 교육목적에 적합성, 난이도 적절성
- 교육 운영 : 강사의 적정성, 교육시간 배정의 적정성, 교육 운영 체계성, 교육장 환경의 쾌적성, 교육관련 문의 처리의 신속성
- 학습자 교육성과 : 여행상품의 이해도, CS 이해, CRS 실무교육 제공, 여행사 업무의 습득 정도, 이론 및 실무 교육 중 가장 도움이 된 과목
- 교육과정에 대한 기타 의견(유입 경로, 건의사항, 향후 교육운영에 필요한 제안 등)

## ■ 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육만족도 조사

- 교육 내용 : 교육목적에 적합성, 난이도의 적절성
- 교육 운영 : 강사의 적정성, 교육기간 적정성, 교육시간 배정의 적정성, 교육 운영 체계성, 접근성, 교육관련 문의 처리의 신속성
- 학습자 교육성과 : 여행상품의 이해도, OTA 이해, SNS 홍보 이해, ERP 이해
- 만족도 : 추천의사, 향후 과정 개설 시 추천 과정, 재참여 의향
- 교육과정에 대한 추가 의견(건의사항, 향후 교육운영에 필요한 제안 등)

## 다. 만족도 조사 결과분석

### ■ 여행사 오퍼레이터 교육 참석자 만족도 조사 개요

○ 여행사 오퍼레이터 교육프로그램 활용 개요는 다음과 같음

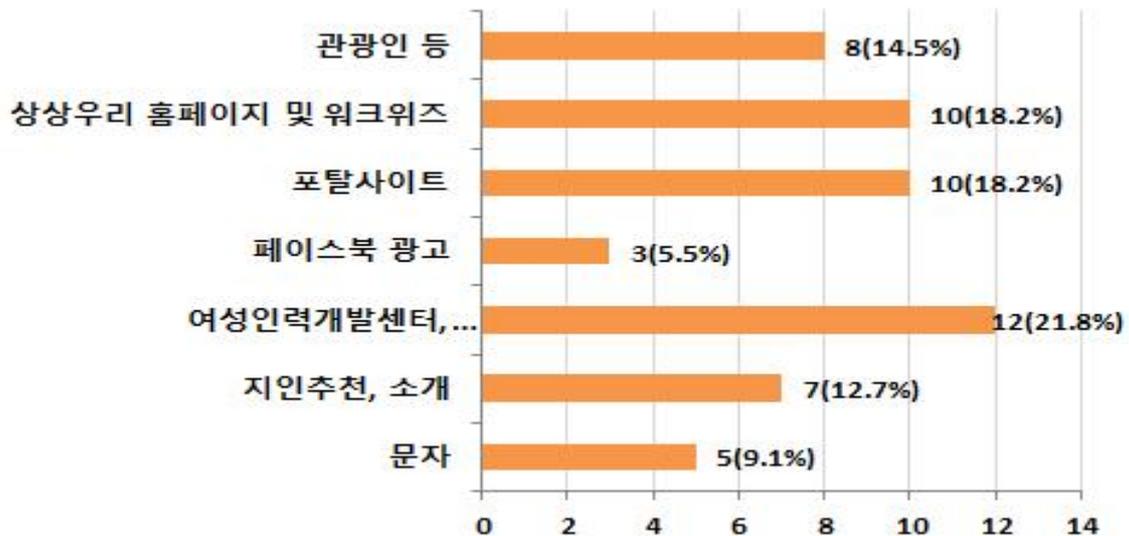
- 일시 : 2023년 4월 17일 ~ 5월 9일 (총 75시간 \*1일 5시간, 15일 과정)
- 참여 대상 : 여행업 이·전직 희망 구직자 27명 (24명 설문 응답)
- 주제 : 여행상품의 종류 및 트렌드, 여행상품추천 및 요금상담, 여행수배업무, 여행고객관리와 고객 응대, CRS항공 예약발권 실습 등
- 교육형태 : 이론+실습+비대면

[표 3-22] 여행사 오퍼레이터 교육 만족도 설문조사 구성

연번	내용
1. 분야 구성	교육과정이 교육목적에 적합한 내용으로 구성되어 있다.
	교육 강사진이 관련분야의 전문가로 구성되어 있다.
2. 프로그램 운영	이론+실무+현장실습의 교육시간 배정이 적정하였다.
	교육과정 및 운영(교과과정 편성, 교육운영)이 체계적이다.
	교육내용의 수준(난이도)가 적정하였다.
3. 접근성 및 편의시설	교육장 환경이 전반적으로 쾌적하였다.
	교육운영 담당자의 교육관련 문의 및 처리가 신속하게 이루어졌다.
4. 교육 성과	여행상품의 종류와 트렌드에 대한 이해도가 높아졌다.
	고객 응대와 고객관리 이해에 도움이 되었다.
	CRS항공예약실습에서 예약 발권업무 실무교육이 제공되었다.
	여행정보 파악과 여행수배업무를 쉽게 배울 수 있었다.
5. 기타	이론 및 실무교육 강의 중에 가장 도움이 된 과목과 이유
	교육과정에 관련한 추가 의견

- 여행사 오퍼레이터 교육프로그램에 참석하게 된 주요 유입경로(N=55)는 여성인력개발센터, 여행새로일하기센터 홈페이지 21.8%(N=12), 포털사이트 18.2%(N=10), 상상우리홈페이지 및 워크위즈(SNS) 16.4%(N=9)순으로 나타남
- 여행사 오퍼레이터 교육과정은 경력단절여성을 대상으로 모집하여 주요 유입경로를 파악한 결과 여성인력과 관련한 전문기관인 여성인력개발센터, 여성새로일하기센터 홈페이지 등 비중이 높은 것으로 나타남
- 이에 따라 본 교육프로그램의 활용성을 확대하고자 한다면, 교육 대상에 맞는 적합한 운영기관 선정이 필요함을 시사할 수 있음

[그림 3-22] 여행사 오퍼레이터 교육프로그램 주요 유입경로(다중응답)



- \* 주1. 관광인: 한국관광공사 관광인, 대한민국 구석구석, 서울일자리센터
- \* 주2. 상상우리 홈페이지 및 워크위즈: 홈페이지, SNS(페이스북, 인스타그램 등)
- \* 주3. 포털사이트: 네이버, 다음 등 교육관련 유관기관 외 포털사이트
- \* 주4. 페이스북 광고: 유관기관에서 운영하는 SNS 외 광고를 통한 유입
- \* 주5. 여성인력개발센터: 여성인력개발센터, 여성새로일하기센터 홈페이지
- \* 주6. 지인추천, 소개: 교육신청자 주변 지인추천, 소개
- \* 주7. 문자: 교육관련 홍보 문자

## ■ 여행사 오퍼레이터 교육 참석자 만족도 분석

- 교육프로그램 만족도에 대한 평균을 종합적으로 제시하고자 하였음
- 설문조사 방법은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, ‘전혀 그렇지 않음(1점)’, ‘그렇지 않음(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’에 각 점수를 부여하여 5점 만점 평균을 구함
- 여행사 오퍼레이터의 만족도 설문 문항은 총 11개이며, 종합적 만족도(전체 평균)는 5점 만점 중 4.85점으로 나타남
- 여행사 오퍼레이터 교육 만족도와 관련한 세부사항은 다음과 같음

[표 3-23] 여행사 오퍼레이터 교육 만족도 평균 분석 결과

(N=24, 5점 만점)

연번	내용	여행사 오퍼레이터
1. 분야 구성	교육목적 적합성	4.9
	관련분야 강사진 적합성	4.9
2. 프로그램 운영	교육시간 배정 적정성	4.8
	교육운영의 체계성	4.8
	난이도 적정성	4.8
3. 접근성 및 편의시설	교육환경 쾌적성	4.8
	교육운영 관련 신속한 응대	4.9
4. 교육 성과	여행상품에 대한 이해도 향상	4.8
	고객관리 이해도 향상	4.9
	CRS 실습 교육 제공	5
	여행수배 관련 업무 이해도 향상	4.8
종합 만족도(전체 평균)		4.85

- 여행사 오퍼레이터 교육 중 가장 도움이 된 강의에 대한 질문에 여행사 오퍼레이터 교육 참석자 응답은 아래와 같이 나타남
- CRS 실무강의, 여행상품 개발 등 실무교육에 대한 전반적 만족도가 높은 것으로 파악됨
- 이에 따라 현장의 업무를 파악할 수 있는 교육을 제공하기 위해 전문 강사의 현업 경험 유무가 중요한 것으로 시사됨
- 교육 대상의 실무경험 유무, 연령층에 따라 강의법, 교육 난이도를 고려할 필요가 있음

[표 3-24] 여행사 오퍼레이터 교육 중 가장 도움이 된 강의와 그 이유

연번	내용
1	아시아나 세이버 CRS 실무 강의를 가장 좋았다.
2	여행관광상품 개발 팀별 과제 그리고 여행업 실무경험 공유 수업이 좋았습니다.
3	PNR실습, 여행지별 소개 강의를 좋았다.
4	CRS자격증 준비내용과 현업에서의 업무파악을 할 수 있어 좋았다.
5	강사님들의 강의를 유익하고, 현장의 경험을 접할 수 있어 좋았다.
6	여행상품 만들기, 상품기획방법에 대한 정보를 구체적으로 알려줘서 좋았다.
7	30~50대 눈높이에서 설명해주고 반복학습을 많이 해주어 좋았고 고맙습니다.

- 여행사 오퍼레이터 교육과정에 추가(개선) 의견은 아래와 같이 나타남
- 현장의 업무 중심의 실무교육과 교육생 단체 자격증 응시 기회 부여 등 과정에 대한 개선 의견이 도출됨

[표 3-25] 여행사 오퍼레이터 교육과정에 추가(개선) 의견

연번	내용
1	항공예약 교육 시간 추가 및 단체 자격증 응시 기회가 부여됐으면 좋겠습니다.
2	실무에 필요한 업무 중심으로 배울 수 있는 커리큘럼이 더 있었으면 좋겠습니다.

## ■ 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 참석자 만족도 조사 개요

○ 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 활용 개요는 다음과 같음

- 일시 : 2023년 4월 24일 ~ 5월 16일 (총 75시간 \*1일 5시간, 15일 과정)
- 참여 대상 : 관광·레저분야 이·전직 희망 구직자 30명 (24명 설문 응답)
- 주제 : 상품아이디어 도출 및 상품 기획, SNS홍보 및 결과 분석, 현장 답사 등
- 교육형태 : 이론+실습+비대면

[표 3-26] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 만족도 설문조사 구성

연번	내용
1. 분야 구성	교육과정이 교육목적에 적합한 내용으로 구성되어 있다.
	교육 강사진이 관련분야의 전문가로 구성되어 있다.
	15일(75시간) 교육기간(교육시간)이 적정하였다.
2. 프로그램 운영	이론+실무+현장실습의 교육시간 배정이 적정하였다.
	교육과정 및 운영(교과과정 편성, 교육운영)이 체계적이다.
	교육내용의 수준(난이도)가 적정하였다.
	[현장실습] 여행상품 분석과 이해를 높이는 데 도움이 되었다.
	[현장실습] 실무능력 향상에 도움이 되었다.
	[현장실습] 교육의 테마는 여행상품기획 및 마케팅 소재로 적절하였다.
3. 접근성 및 편의시설	[현장실습] 교육의 일정과 운영에 대한 사전안내가 잘 전달되었다.
	교육장 환경이 전반적으로 쾌적하였다.
4. 교육 성과	교육운영 담당자의 교육관련 문의 및 처리가 신속하게 이루어졌다.
	여행상품에 대한 아이디어와 상품기획에 대한 이해도가 높아졌다.
	OTA여행사 플랫폼 및 종류, 운영방식을 이해하는데 도움이 되었다.
5. 기타	SNS홍보(페이스북, 인스타그램 등) 온라인 마케팅(광고)에 대한 실무 교육이 제공되었다.
	여행업등록과 세무신고 업무를 쉽게 배울 수 있었다.
	여행업등록과 세무신고 업무를 쉽게 배울 수 있었다.
	본 교육을 타인에게 추천할 의사 여부
5. 기타	관광분야 적합직무교육 과정으로 추천하고 싶은 과정
	향후 신중년/경력보유여성을 위한 교육 개최 시 참여할 의향
	본 교육과정에 관련한 추가 의견

## ■ 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 참석자 만족도 분석

- 교육프로그램 만족도에 대한 평균을 종합적으로 제시하고자 하였음
- 설문조사 방법은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, ‘전혀 그렇지 않음(1점)’, ‘그렇지 않음(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’에 각 점수를 부여하여 5점 만점 평균을 구함
- 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 만족도 설문 문항은 총 16문항이며, 종합적 만족도(전체 평균)는 5점 만점 중 4.68점으로 나타남
- 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 만족도와 관련한 세부사항은 다음과 같음

[표 3-27] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 만족도 평균 분석 결과

(N=24, 5점 만점)

연번	내용	국내외 여행상품 기획 및 마케팅
1. 분야 구성	교육목적 적합성	4.7
	관련분야 강사진 적합성	4.6
	교육기간 적정성	4.5
2. 프로그램 운영	교육시간 배정 적정성	4.4
	교육운영의 체계성	4.5
	난이도 적정성	4.5
	[현장실습] 상품분석과 이해도 향상	4.8
	[현장실습] 실무능력 향상	4.8
	[현장실습] 테마소재 적절성	4.8
	[현장실습] 일정 및 운영 체계성	4.8
3. 접근성 및 편의시설	교육환경 쾌적성	4.7
	교육운영 관련 신속한 응대	4.9
4. 교육 성과	상품기획에 대한 이해도 향상	4.8
	OTA여행사에 대한 이해도 향상	4.8
	SNS 및 온라인 마케팅 실무교육 제공	4.5
	여행사 세무신고 관련 이해도 향상	4.8
종합 만족도(전체 평균)		4.68

- 본 교육을 타인에게 추천할 의사 여부에 대한 질문에 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 참석자 응답은 네 91.7%(N=22)로 높은 수준으로 나타났음
- 향후 신중년/경력보유여성을 위한 교육 프로그램 개설 시 참여할 의향에 대한 질문에 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 참석자 응답은 네 83.3%(N=20)로 높은 수준으로 나타났음

[표 3-28] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 추천 및 재참여 의향

(N=24)

연번	내용	네	아니오
5. 기타	본 교육을 타인에게 추천할 의향	91.7%	8.3%
	향후 교육과정 개설 시 참여 의향	83.3%	16.7%

- 본 교육과정 관련 추가(개선) 의견이나 느낀점에 대한 질문에 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 참석자 응답은 아래와 같음

[표 3-29] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육과정 관련 느낀점

연번	내용
1	잘 준비된 전문내용 커리큘럼이 좋았습니다.
2	유익하고 수준높은 과정이었습니다.
3	실무에 필요한 교육이라 좋았고 꼭 취창업이 아니라도 활용 가능해서 좋았습니다.
4	1주일에 4일 정도 교육 진행하면 좋겠습니다.
5	체험형 수업이 좋았습니다.
6	실제 투어처럼 가이드 입장에서 배울 수 있어서 좋았습니다.
7	좋은 의도로 경력보유여성에게 기회를 주셔서 감사합니다.
8	업계 선배 강사들로부터 많은 영감을 받을 수 있었습니다.

- 향후 관광분야 적합 직무교육으로 추천하고 싶은 과정에 대한 질문에 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육 참석자 응답은 아래와 같음

[표 3-30] 향후 관광분야 적합 직무교육 과정 개설 의견

연번	내용
1	관광통역 가이드 양성 과정
2	의료 관광 과정
3	GPT와 홈페이지 구축 과정
4	오퍼레이터 현장실무 과정
5	SNS 홍보 및 마케팅 등 디지털 교육 과정
6	한국관광데이터랩 수업, 홈페이지 제작, SNS홍보 및 광고 수업

- 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육프로그램에 참석하게 된 주요 유입경로(N=90)는 여성인력개발센터, 여성새로일하기센터 홈페이지 21.1%(N=19), 상상우리홈페이지 및 워크위즈(SNS) 20%(N=18), SNS(페이스북, 인스타그램) 광고 14.4%(N=13) 순으로 나타남
- 본 교육의 주요 유입 경로는 여성인력과 관련한 전문기관인 여성인력개발센터, 여성새로일하기센터 홈페이지와 교육운영 전문기관인 상상우리 홈페이지 등의 비중이 높은 것으로 나타남
- 반면 문자(SMS)를 통한 유입은 낮은 것으로 나타남에 따라 교육 대상에 맞는 적합한 홍보 방법을 개선할 필요성이 나타남

[그림 3-23] 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육프로그램 주요 유입경로(다중응답)



- \* 주1. 문자: 교육관련 홍보 문자
- \* 주2. 지인추천, 소개: 교육신청자 주변 지인추천, 소개
- \* 주3. 여성인력개발센터: 여성인력개발센터, 여성새로일하기센터 홈페이지
- \* 주4. SNS 광고: 유관기관에서 운영하는 SNS 외 페이스북, 인스타그램 광고
- \* 주5. 포털사이트: 네이버, 다음 등 교육관련 유관기관 외 포털사이트
- \* 주6. 상상우리 홈페이지 및 워크위즈: 홈페이지, SNS(페이스북, 인스타그램 등)
- \* 주7. 관광인: 한국관광공사 관광인, 대한민국 구석구석, 서울일자리센터

### ■ 한국관광공사 과정별 교육 만족도 비교 분석

- 관광 ICT 1회차, 2회차 교육프로그램 만족도에 대한 여행사 오퍼레이터, 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 과정별로 나눠 만족도를 알아보고자 하였으며, 우선 과정별 평균을 종합적으로 제시하였음
- 종합적 만족도(전체 평균)는 여행사 오퍼레이터 교육과정이 평균 4.85점으로 나타났으며, 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육과정이 평균 4.63점으로 나타남
  - [4. 교육성과]는 과정별 제시된 설문 문항이 다르기 때문에 해당 문항의 평균을 구하였음
    - ❖ 여행사 오퍼레이터는 여행상품에 대한 이해도 향상(4.8점), 고객관리 이해도 향상(4.9점), CRS 실습 교육 제공(5점), 여행수배 관련 업무 이해도 향상(4.8점) 총 4개 문항의 평균인 4.9점으로 나타남
    - ❖ 국내외 여행상품 기획 및 마케팅은 상품기획에 대한 이해도 향상(4.8점), OTA여행사에 대한 이해도 향상(4.8점), SNS 및 온라인 마케팅 실무교육 제공(4.5점), 여행사 세무신고 관련 이해도 향상(4.8점) 총 4개 문항의 평균인 4.7점으로 나타남
- 과정별 만족도를 비교한 결과, 전반적으로 여행사 오퍼레이터 과정의 평균 점수가 높게 나타났으며, 과정별 만족도와 관련한 세부사항은 다음과 같음

[표 3-31] 관광ICT 실무자 양성과정 교육 만족도 평균 분석 결과

(N=24, 5점 만점)

연번	내용	여행사 오퍼레이터	국내외 여행상품 기획 및 마케팅
1. 분야 구성	교육목적 적합성	4.9	4.7
	관련분야 강사진 적합성	4.9	4.6
2. 프로그램 운영	교육시간 배정 적정성	4.8	4.4
	교육운영의 체계성	4.8	4.5
	난이도 적정성	4.8	4.5
3. 접근성 및 편의시설	교육환경 쾌적성	4.8	4.7
	교육운영 관련 신속한 응대	4.9	4.9
4. 교육 성과	교육과정에 대한 이해도 향상	4.9	4.7
종합 만족도(전체 평균)		4.85	4.63

\* 주1. 여행사 오퍼레이터 교육성과: 여행상품, 고객관리, 여행수배 관련 업무 이해도 향상, CRS 실습 교육 제공에 대한 평균

\* 주2. 국내외 여행상품 기획 및 마케팅 교육성과: 상품기획, OTA여행사, 여행사 세무신고 관련 이해도 향상, SNS 및 온라인 마케팅 실무교육 제공에 대한 평균

## 2) 서울RSC 활용사례

### 가. 설문 개요

#### ■ 조사 목적

- 관광·레저ISC는 2022년 기개발된 관광분야 이·전직 교육프로그램을 기반으로 서울RSC와 협업하여 2023년도 여행상담전문가 양성과정을 설계하여 지원하였음
  - 공통과정 : 여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션, 취업역량강화(50H)
    - ❖ 여행업 이·전직 교육프로그램에서 활용한 교육과정: 여행업의 이해(여행업의 종류와 상품유통, 여행업 용어의 이해, 여행상품상담, 여행상품 기획·수배, 여행상품 세일즈&마케팅)
  - 특화과정 : 여행고객 DB 수집 및 관리, 여행상품 상담 스킬 전문화, 특화여행 상품 유형별 상담, 여행업 CS(50H)
    - ❖ 여행업 이·전직 교육프로그램에서 활용한 교육과정: 프리미엄 여행 상담 전문가(여행 고객 DB 수집 및 관리, 여행상품 상담 스킬 전문화, 여행상품 유형별 상담, 여행업 CS)

[표 3-32] 서울RSC 교육프로그램 활용 내용 총괄표

공통과정		특화과정	
교과명	세부 교육 내용	교과명	세부 교육 내용
여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통	프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리
	여행업 용어의 이해		여행사음 상담 스킬 전문화
	여행상품상담		여행상품 유형별 상담
	여행상품 기획·수배		여행업 CS
	여행상품 세일즈&마케팅		-

- 여행산업 직무맵을 기반으로 개발된 교육프로그램의 고도화를 도모하고 산업현장 맞춤형 교육을 활용지원함으로써 산업 내 유휴 인적자원 활용체계의 기틀을 마련하고자 함

#### ■ 조사 대상

- 분석 대상은 이·전직 교육프로그램을 활용하여 재구성한 “여행상담전문가 양성과정”에 참여한 중장년층을 대상으로 함
  - 전 교육과정 수료 후 현장에서 교육 전반에 대한 설문조사를 실시함
  - 본 교육프로그램 참석자, 기업 멘토링 행사 참석자로 구분하여 설문 진행하였음
    - ❖ 여행상담전문가 양성과정 총 30명 참석자 중 24명 응답
    - ❖ 기업 멘토링 행사 총 30명 교육생 중 24명 응답
    - ❖ 기업 멘토링 행사 총 5명 기업 담당자 중 5명 응답

## ■ 설문 기대효과

- 이직자(퇴직자) 등 중장년층 대상으로 여행업 직무교육의 지속성을 확보하기 위해 교육과정 이해도를 분석하여 기초 교육과정 보완 및 직무 역량향상을 위한 심화 교육과정 설계에 기초자료로 활용하고자 함
- 2023년 1회차로 시행된 여행상담 전문가 양성과정에 대한 전반적인 만족도를 분석하고 교육운영에 대한 개선 사항을 도출하여 향후 교육과정 재설계 시 참석자 만족도 향상을 위함
- 또한 여행산업 내 중장년층 활용에 대한 정책 마련을 위한 기초자료로 활용하고자 함

## 나. 설문 구성

### ■ 응답자 현황

- 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 참여자 대상
  - 성별, 거주지, 최종학력, 전공, 공인어학자격 취득, 취득 자격증, 교육이수횟수, 교육정보 취득 경로, 희망취업분야, 취업 시 고려사항

### ■ 여행상담전문가 양성과정 교육만족도 조사

- 교육 내용 : 교육참여 동기, 교육과정 선택에 대한 중요도, 교육 과정 추천도
- 교육 운영 : 도움이 되었던 교육 주제
- 학습자 교육성과 : 여행상담 역량향상, 교육과정 전반 만족도, 재참여 의향, 타인 추천도
- 교육과정에 대한 추가 의견(건의사항, 향후 교육운영에 필요한 제안 등)
  - 향후 희망 교육 형태, 희망 교육 과정, 교육 적정 기간, 하루 적정 교육시간

### ■ 기업 담당자 멘토링 참석자(교육생) 설문조사 내용

- 기업담당자 멘토링 실효성 : 취업 도움, 진로개발 도움, 취업역량 강화, 취업 의욕 향상
- 기업 담당자 멘토링(교육생) 만족도는 크게 4분야로 구성됨
  - 분야 구성(2개 척도), 프로그램 운영(4개 척도), 접근성 및 편의시설(4개 척도), 만족도(4개 척도)

[표 3-33] 기업 담당자 멘토링 만족도(교육생) 설문 구성

연번	내용
1. 분야 구성	기업담당자 멘토링 참여 기업(기관) 선정은 적절하였다.
	기업담당자 멘토링 프로그램 구성이 우수하였다.
2. 프로그램 운영	기업담당자 멘토링의 진행은 우수하였다.
	기업담당자 멘토링을 통해 기업 및 인재상을 알 수 있었다.
	기업담당자 멘토링을 통해 해당 분야(기업)에 관심도가 높아졌다
	기업담당자 멘토링을 통해 구직(취업) 준비에 유익하였다.
3. 접근성 및 편의시설	행사장까지 쉽고 편하게 찾아올 수 있었다.
	행사장 위치에 만족한다.
	행사장의 편의시설(휴식공간 등)이 우수하였다.
	행사장 화장실이 청결하였다.
4. 만족도	기업담당자 멘토링 참석에 전반적으로 만족한다.
	향후 기업담당자 멘토링 재개최 시 재참석 할 의향이 있다.
	기업담당자 멘토링을 주변인에게 추천할 의도가 있다.
	향후 잡페어, 채용박람회 개최 시 참석할 의향이 있다.

## ■ 기업 담당자 멘토링 참석자(기업 담당자) 설문조사 내용

- 채용계획 : 채용계획 여부, 채용 인원, 채용 수요 직무, 중장년 채용 사례
- 기업 담당자 멘토링(기업 담당자) 만족도는 크게 3분야로 구성됨
  - 프로그램 운영(4개 척도), 접근성 및 편의시설(4개 척도), 만족도(4개 척도)

[표 3-34] 기업 담당자 멘토링 만족도(기업 담당자) 설문 구성

연번	내용
1. 프로그램 운영	기업담당자 멘토링 참여자(교육생) 대상이 적절하였다.
	기업담당자 멘토링 진행은 만족스러웠다.
	기업담당자 멘토링 프로그램 구성이 우수하였다.
	본 행사를 통해 채용계획을 수립하는데 도움이 되었다.
2. 접근성 및 편의시설	행사장까지 쉽고 편하게 찾아올 수 있었다.
	행사장 위치에 만족한다.
	행사장의 편의시설(휴식공간 등)이 우수하였다.
	행사장 화장실이 청결하였다.
3. 만족도	기업담당자 멘토링 참석에 전반적으로 만족한다.
	향후 기업담당자 멘토링 재개최 시 재참석 할 의향이 있다.
	기업담당자 멘토링을 주변인에게 추천할 의도가 있다.
	향후 잡페어, 채용박람회 개최 시 참석할 의향이 있다.

## 다. 만족도 조사 결과분석

### ■ 여행상담전문가 양성과정 교육 참석자 응답자 현황

○ 여행상담전문가 양성과정 교육프로그램 활용 개요는 다음과 같음

- 일시 : 2023년 5월 3일 ~ 6월 16일 (총 100시간, 20일 과정)
- 참여 대상 : 관광·레저분야 이·전직 희망 구직자 29명 (24명 설문 응답)
- 교육형태 : 이론+실습+비대면
- 주제 : 여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션, 여행 고객 DB 수집 및 관리, 여행상품 상담 스킬 전문화, 특화여행 상품 유형별 상담, 여행업 CS 등
  - ❖ 관광·레저ISC 개발 교육: 여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션, 여행 고객 DB 수집 및 관리, 여행상품 상담 스킬 전문화, 여행상품 유형별 상담, 여행업 CS

[표 3-35] 여행상담전문가 양성과정 주요 교육 현황과 ISC 개발 교육 활용 사항 총괄표

여행상담 전문가 양성과정 주요 교육 현황	관광레저ISC 개발 교육 활용 사항		
	비교	ISC 개발 교육과정	ISC 개발 교육 세부 내용
여행업의 종류와 상품유통 4차 산업혁명과 여행업의 변화	√	여행업의 이해	여행업의 종류와 상품유통
여행업 용어의 이해	√		여행업 용어의 이해
여행상품 상담의 정석	√		여행상품상담
여행상품 기획·수배	√		여행상품 기획·수배
여행상품 세일즈&마케팅	√		여행상품 세일즈&마케팅
여행 고객 DB 수집 및 관리	√	프리미엄 여행 상담 전문가	여행 고객 DB 수집 및 관리
커뮤니케이션 스킬	√		여행상품 상담 스킬 전문화
여행상품 상담 스킬 실무	√		여행상품 유형별 상담
여행상품 유형별 상담	√		여행업 CS
여행업 CS	√		
여행업 종사자를 위한 Mind set up		-	-
여행예약시스템의 이해		-	-
취업역량강화		-	-
팀워크&갈등관리		-	-

주1. 비교란 체크사항(√)은 ISC 교육프로그램을 활용한 교육을 의미함

- 본 설문에 참여한 교육생은 총 24명이며 성별은 남성 25%, 여성 75%로 나타남
- 거주지는 서울 58.3%, 경기 33.3% 순으로 나타났으며 학력은 학사 60.9%, 석사 26.1%, 전문학사 8.7% 순으로 파악됨
- 설문에 참여한 교육생의 전공은 인문학 33.3%, 관광학(호텔/컨벤션) 16.7%, 기타 12.5% 순으로 파악됨

- 본 교육정보를 취득하게 된 경로는 서울특별시관광협회SNS(페이스북, 인스타그램) 66.7%. 주변인 추천 16.7%, 타 채널SNS 8.3% 순으로 나타났으며, 여행업 관련 교육과정 이수 횟수는 없음 75%, 1회 이수 16.7%, 2회 8.3%로 파악됨
- 본 교육 수료 후 교육생의 희망 취업 분야는 여행업(outbound) 54.2%, MICE업 25.0% 순으로 나타나며 취업 시 고려 사항은 근무환경(근무시간, 복지 등) 37.5%, 성장가능성(본인) 37.5%로 동일하게 1순위로 나타났으며 연봉 12.5%, 근무지 8.3% 순으로 파악됨
  - ❖ 이러한 결과는 이·전직 특성상 장시간 근무보다는 단시간 근무를 선호하고 있으며, 개인의 경력 개발 가능성을 가장 중요한 사항으로 파악됨

[표 3-36] 여행상담전문가 양성과정 교육 참석자 응답자 특성

(N=24)

구분		N	%	구분		N	%
성별	남성	6	25	전공	관광학(호텔/컨벤션)	4	16.7
	여성	18	75		인문학	8	33.3
거주지	서울	14	58.3		사회과학	2	8.3
	경기	8	33.3		경영학	2	8.3
	인천	1	4.2		교육학	1	4.2
	충남(세종포함)	1	4.2		공학	1	4.2
학력	전문학사	2	8.7		자연과학	1	4.2
	학사	14	60.9		예술체육학	2	8.3
	석사	6	26.1		기타	3	12.5
	박사	1	4.3		-	-	-
희망 취업 분야	여행업(outbound)	13	54.2	교육정보 취득경로	이메일, 뉴스레터	1	4.2
	여행업(inbound)	2	8.3		보도자료(뉴스기사 등)	1	4.2
	여행업(domestic)	1	4.2		페이스북, 인스타그램	16	66.7
	호텔업	2	8.3		타 채널 SNS	2	8.3
	MICE	6	25.0		주변인 추천	4	16.7
취업 시 고려 사항	근무환경(시간, 복지 등)	9	37.5	여행업 관련 교육 이수 횟수	없음	18	75
	성장가능성(본인)	9	37.5		1회	4	16.7
	연봉	3	12.5		2회	2	8.3
	근무지	2	8.3		-	-	-

- 본 설문에 참여한 교육생의 자격증 취득 현황을 분석한 결과, (2023년 6월 16일 기준). 1년 이내 자격증 취득여부 현황은 예 62.5%, 아니오 37.5%로 나타나며, ‘예’ 응답자 15명 대상으로 취득한 자격증은 기타(관광분야 외 자격증 등) 66.7%, 컴퓨터활용능력 26.7%, CS리더스관리사 6.7%로 파악됨

- 본 교육에 참여한 교육생의 평균연령은 42세이며, 컴퓨터활용능력 자격증 취득을 통해 IT역량을 보완함에 따라 4차 산업혁명 이후 IT와 융복합이 이루어진 현업에 진입하기 위한 노력을 한 것으로 파악됨

○ 공인어학 자격증 취득 현황은 영어 57.1%, 중국어 28.6%, 일본어 14.3%으로 나타남

[표 3-37] 여행상담전문가 양성과정 교육 참석자 자격증 취득 현황

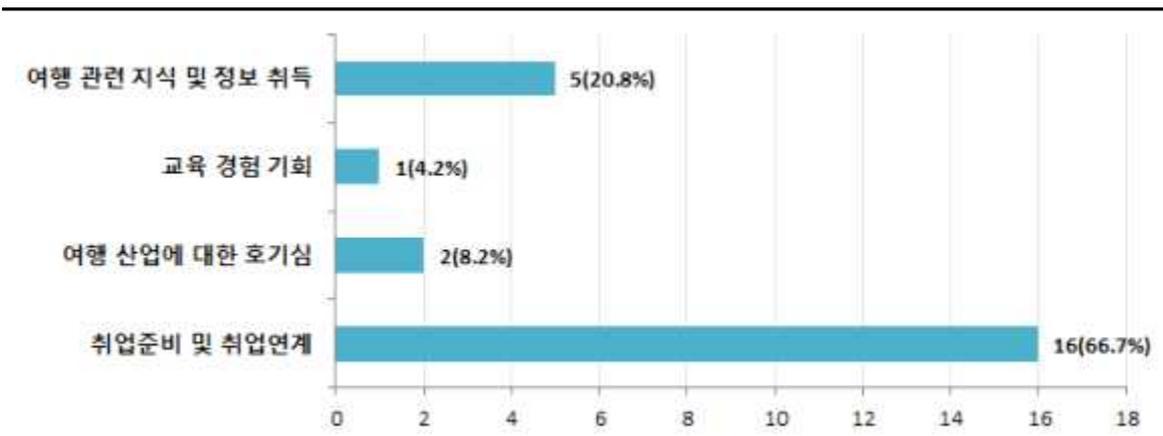
\*1년 이내 자격증 취득(N=24), 취득 자격증 종류(N=15), 공인어학 자격증 취득 현황(N=7)

구분		N	%	구분		N	%
1년 이내 자격증 취득	아니오	9	37.5	-	-	-	-
	예	15	62.5	-	-	-	-
취득 자격증 종류	CS리더스관리사	1	6.7	공인어학 자격증 취득 현황	일본어	1	14.3
	컴퓨터활용능력	4	26.7		중국어	2	28.6
	기타	10	66.7		영어	4	57.1

### ■ 여행상담전문가 양성과정 교육 참석자 만족도 분석

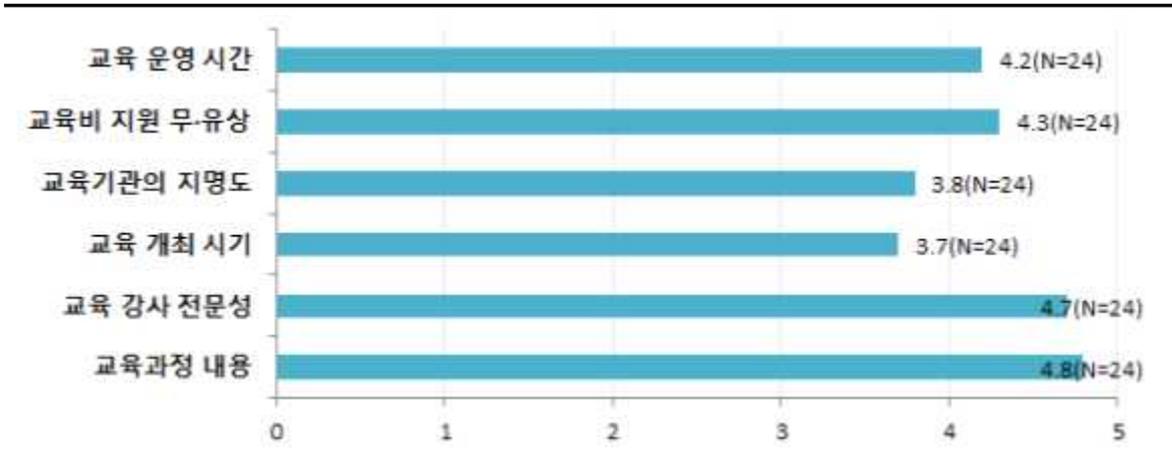
○ 여행상담전문가 양성과정 교육에 참석한 교육생 교육참여 동기(N=24) 분석 결과 취업준비 및 취업연계 66.7%(N=16), 여행 관련 지식 및 정보 취득 20.8%(N=5) 순으로 나타남

[그림 3-24] 여행상담전문가 양성과정 교육참여 동기



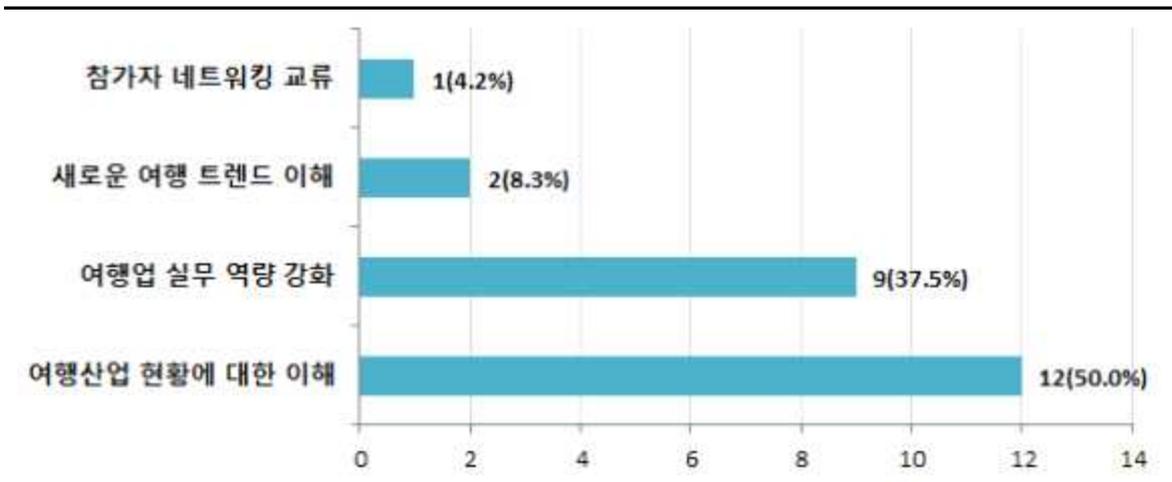
○ 여행상담전문가 양성과정 교육에 참석한 교육생의 교육 과정 선택에 대한 중요도(N=24) 분석 결과 평균 5점 만점 중 교육과정 내용 평균 4.8점, 교육강사 전문성 평균 4.7점, 교육비 지원 무유상 평균 4.3점, 교육 운영 시간 평균 4.2점, 교육기관의 지명도 평균 3.8 점, 교육개최 시기 평균 3.7점 순으로 나타남

[그림 3-25] 여행상담전문가 양성과정 교육 선택 시 중요도



- 여행상담전문가 양성과정 중 가장 도움이 된 과목에 대한 질문에 교육생 응답(N=24) 분석 결과 여행산업 현황에 대한 이해 50%(N=12), 여행업 실무 역량 강화 37.5%(N=9) 순으로 나타남

[그림 3-26] 여행상담전문가 양성과정 교육 중 가장 도움이 된 과목



- 여행상담전문가 양성과정 수료 후 여행상담 역량 향상 여부에 대한 질문에 교육생 응답 (N=24) 분석 결과 예 95.8%(N=23)로 높은 수준으로 나타남

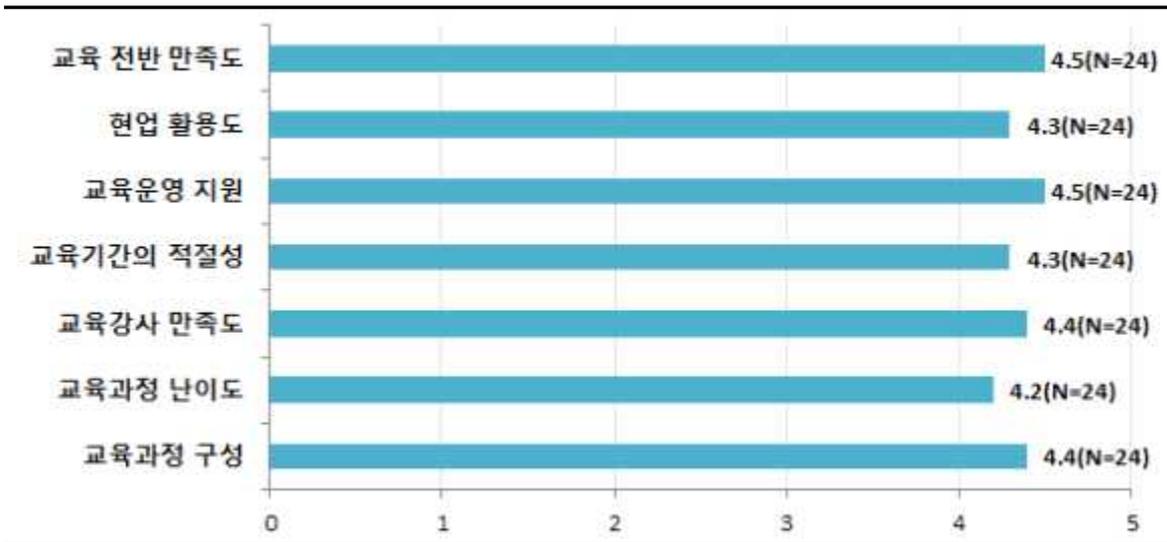
[표 3-38] 여행상담전문가 교육 참여 후 여행상담 역량 향상 여부

(단위 : 개수, %)

구분	아니오	예	합계
빈도	1	23	24
비율	4.2	95.8	100

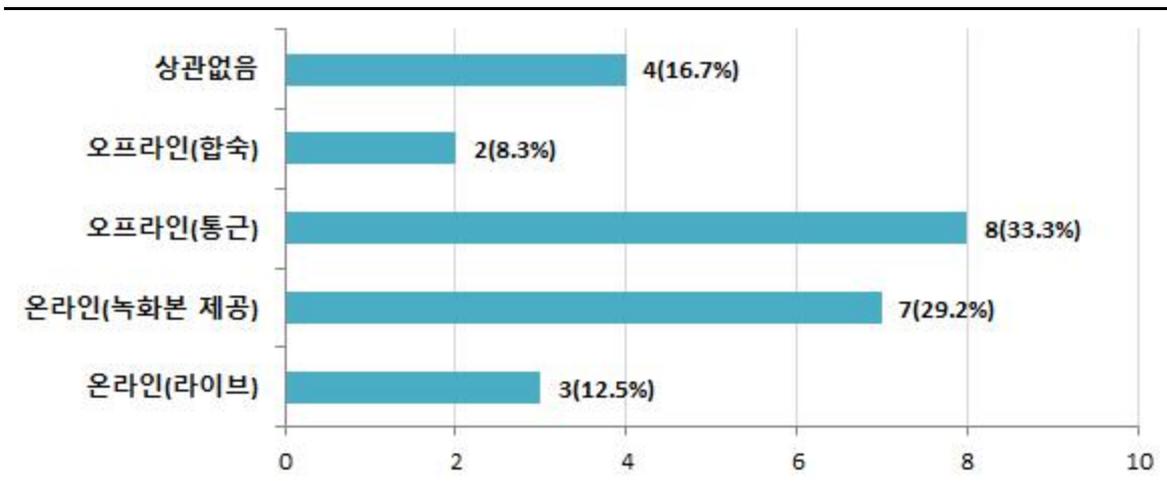
- 여행상담전문가 양성과정 교육 전반 만족도에 대한 교육생 응답(N=24) 분석 결과 평균 5점 만점 중 교육 전반적 만족도 평균 4.5점, 교육운영 지원 평균 4.5점, 교육과정 구성 평균 4.4점, 교육강사 만족도 평균 4.4점, 교육기간의 적절성 평균 4.3점, 현업 활용도 평균 4.3점, 교육과정 난이도 적절성 4.2점 순으로 나타남

[그림 3-27] 여행상담전문가 양성과정 교육 전반에 대한 만족도



- 여행상담전문가 양성과정 교육 향후 적용되었으면 하는 교육 형태에 대한 교육생 응답(N=24) 분석 결과 오프라인(통근) 33.3%(N=8), 온라인(녹화본 제공) 29.2%(N=7) 순으로 나타남

[그림 3-28] 여행상담전문가 양성과정 교육 향후 희망 교육 형태



- 여행상담전문가 양성과정 필요 교육 기간에 대한 질문에 교육생 응답(N=24) 분석 결과 1개월 75%(N=18), 2개월 이상 25%(N=6) 순으로 나타남

[표 3-39] 여행상담전문가 교육 필요 기간

(단위 : 개수, %)

구분	1개월	2개월 이상	합계
빈도	18	6	24
비율	75	25	100

- 여행상담전문가 양성과정 교육 하루 적정 교육 시간에 대한 질문에 교육생 응답(N=24) 분석 결과 3시간~4시간 75%(N=18), 5시간~7시간 25%(N=6) 순으로 나타남

[표 3-40] 여행상담전문가 교육 하루 적정 교육 시간

(단위 : 개수, %)

구분	3시간~4시간	5시간~7시간	합계
빈도	18	6	24
비율	75	25	100

- 여행상담전문가 양성과정 중 가장 도움이 되었던 교육 주제에 대한 질문에 교육생 응답(N=24) 여행업의 이해 50%(N=12), 여행상담 실습 25%(N=6) 순으로 나타남

[표 3-41] 여행상담전문가 교육 중 가장 도움이 되었던 교육 주제

(단위 : 개수, %)

구분	여행업의 이해	여행상담 실습	취업 멘토링	합계
빈도	12	6	6	24
비율	50	25	25	100

○ 본 교육에서 향후 다루어졌으면 하는 교육 내용에 대한 교육생 응답은 아래와 같음

[표 3-42] 여행상담전문가 양성과정에서 향후 다루어졌으면 하는 교육 내용

연번	내용
1	마이스 관련 내용
2	다양한 여행상품 및 관광지(여행지) 교육
3	블랙컨슈머 유형 및 대처 등 실제 사례중심의 상담 교육
4	국가별 여행산업에 대한 이해
5	현장 관광 안내 수업
6	항공예약발권(토파스 등)

### ■ 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 응답자 현황(교육생)

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사의 개요는 다음과 같음

- 일시 : 2023년 6월 8일 목요일, 12:00~18:00
- 참여 대상 : 여행상담전문가 양성과정 교육생 24명 (24명 설문 응답)
- 목적 : 기업담당자와의 멘토링을 통한 산업 및 현업 이해도 증진, 현 관광·레저산업계의 채용시장에 대한 정보 제공을 통한 취업률 제고 등
- 주제 : 기업 설명회, 기업담당자와의 멘토링 프로그램(총 5개 조 운영 \*1조당 20분) 등
- 교육형태 : 실습

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자의 최종 경력분야(N=24)를 분석한 결과 기타분야 58.3%(N=14), 경력없음 25%(N=6), 관광계열 16.7%(N=4) 순으로 나타남

[표 3-43] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 최종 경력분야

(단위 : 개수, %)

구분	경력없음	기타분야	관광계열	합계
빈도	14	6	4	24
비율	58.3	25	16.7	100

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자의 취업 시 희망 직무 분야를 분석한 결과 여행상담 23.1%(N=15), 여행상품 기획·수배 23.1%(N=15), 국외여행안내 16.9%(N=11) 순으로 나타남

[그림 3-29] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자의 취업 시 희망 직무 분야



- 향후 1년 이내 구직 의사 여부에 대한 질문에 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자의 응답은(N=24) 있다 100%(N=24)로 만장일치 응답으로 나타남(2023년 6월 8일 기준)

[표 3-44] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 1년 이내 구직 의사 여부

(단위 : 개수, %)

구분	없다	있다	합계
빈도	-	24	24
비율	-	100	100

## ■ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자(교육생) 만족도 분석

- 여행상담전문가 양성과정 교육 프로그램 중 기업담당자 멘토링 행사 참석자(교육생) 만족도에 대한 평균을 종합적으로 제시하고자 하였음
- 설문조사 방법은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, ‘전혀 그렇지 않음(1점)’, ‘그렇지 않음(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’에 각 점수를 부여하여 5점 만점 평균을 구함
- 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자(교육생) 설문 문항은 총 18개이며, 종합적 만족도(전체 평균)는 5점 만점 중 4.55점으로 나타남
- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 만족도와 관련한 세부사항은 다음과 같음

[표 3-45] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자(교육생) 만족도 평균 분석 결과

(N=24, 5점 만점)

연번	내용	여행분야 기업담당자 멘토링 참석자(교육생)
1. 실효성	참석자(교육생)에게 도움이 됨	4.7
	참석자(교육생) 취업 준비의 도움이 됨	4.5
	진로개발 시 도움이 됨	4.6
	취업역량 및 자기개발에 도움이 됨	4.5
	행사 참여 후 취업에 대한 의욕	4.5
2. 구성	행사 참여 기업(기관) 선정의 적절성	4.5
	프로그램 구성이 우수함	4.5
	프로그램 진행이 우수함	4.5
3. 접근성	행사장 위치 편의성	4.5
	행사장 위치 만족도	4.5
	행사장 화장실 청결도	4.7
4. 만족도	행사를 통해 기업 및 인재상 정보 습득	4.5
	여행 분야 및 기업의 관심도 향상	4.5
	참석자 구직(취업) 준비 유익성	4.6
	행사 전반적 만족도	4.7
	행사 재참석 의향	4.5
	행사 추천 의향	4.6
	잡페어, 채용박람회 개최 시 참석 의향	4.5
종합 만족도(전체 평균)		4.55

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 전반에 대한 참석자 의견은 다음과 같음

[표 3-46] 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 의견

연번	내용
1	현장에 대한 이해도가 높아졌고, 각 기업에서 요구하는 인력에 대한 이해를 할 수 있었다.
2	여행산업에 대한 멘토, 취업에 대한 멘토를 구분하여 진행됐으면 좋겠다.
3	여행사에서 채용 시 어떤 점을 우선시하는지 알 수 있어 많은 도움이 되었다.
4	구체적인 실무 및 면접사례를 들을 수 있어서 도움 됐다.
5	매우 현실적이면서 조목조목 명확한 설명에 감동 받았다.
6	실제 현장에 계신 다양한 분들 만날기회가 좋았다.
7	시간이 짧아서 아쉬웠다. 멘토링을 중심으로 구성하면 좋겠다.
8	채용 의사가 있는 업체가 더 많았으면 좋겠다.

## ■ 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자 응답자 현황(기업)

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사의 개요는 다음과 같음

- 일시 : 2023년 6월 8일 목요일, 12:00~18:00
- 참여 대상 : 여행분야 기업 담당자 5명 (5명 설문 응답)
  - ❖ 엠투어, 야놀자, 홀리데이투어, 코스모진 여행사, 워너고트립
- 주제 : 기업 설명회, 기업담당자와의 멘토링 프로그램(총 5개 조 운영 \*1조당 20분) 등
- 교육형태 : 실습

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 형태를 분석한 결과 종합여행업 60%(N=3), 국내외여행업 20%(N=1), 랜드사 20%(N=1) 순으로 나타남

[표 3-47] 여행분야 기업담당자 멘토링 참여 기업의 형태

(단위 : 개수, %)

구분	랜드사	국내여행업	국내외여행업	종합여행업	합계
빈도	1	-	1	3	5
비율	20	-	20	60	100

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 구인시기를 분석한 결과 수시채용 80%(N=4), 예정없음 20%(N=1)로 나타남

[표 3-48] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 구인시기

(단위 : 개수, %)

구분	예정없음	수시채용	합계
빈도	1	4	5
비율	20	80	100

○ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 구인 방법을 분석한 결과 자사 홈페이지 40%(N=2), 워크넷 등 무료 구인 사이트 40%(N=2)순으로 나타남

[표 3-49] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 구인 방법

(단위 : 개수, %)

구분	예정없음	워크넷 등 무료 구인 사이트	자사 홈페이지	합계
빈도	1	2	2	5
비율	20	40	40	100

- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 현재 채용 계획을 분석한 결과 진행하고 있음 60%(N=3), 1년 이내 채용계획 있음 20%(N=1)순으로 나타남(2023년 6월 8일 기준)

[표 3-50] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 채용 계획

(단위 : 개수, %)

구분	1년 이내 채용계획 없음	1년 이내 채용계획 있음	진행하고 있음	합계
빈도	1	1	3	5
비율	20	20	60	100

- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 채용 계획 인원을 분석한 결과 1명 40%(N=2)로 가장 높게 나타남

[표 3-51] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 채용 계획 인원

(단위 : 개수, %)

구분	1명	2~3명	4~5명	6명 이상	합계
빈도	2	1	1	1	5
비율	40	20	20	20	100

- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 채용 수요가 있는 직무를 분석한 결과 여행상담 22.2%(N=2), 여행상품 기획·수배 22.2%(N=2), 경영지원 22.2%(N=2)로 7개 직무 중 3개 직무가 가장 높은 수요로 나타남

[표 3-52] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 채용 수요 직무(다중응답)

(단위 : 개수, %)

구분	여행상담	예약발권	여행상품 기획·수배	국내 여행안내	국외 여행안내	경영지원	여행상품 세일즈&마케팅	합계
빈도	2	1	2	1	-	2	1	9
비율	22.2	11.1	22.2	11.1	-	22.2	11.1	100

- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업의 중장년의 채용 여부에 대해 분석한 결과 있다 60%(N=3), 미결정(향후 결정예정) 40%(N=2) 순으로 나타남

- 본 설문조사에서 설정한 중장년은 40세~64세로 제시하였음

[표 3-53] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 중장년 채용 여부

(단위 : 개수, %)

구분	없다	있다	미결정(향후 결정예정)	합계
빈도	-	3	2	5
비율	-	60	40	100

- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 중장년의 채용을 고려하는 이유에 대해 분석한 결과 기타 50%(N=3), 정부지원금 활용을 위한 채용 33.3%(N=2), 젊은층 인력 수급의 어려움 16.7%(N=1) 순으로 나타남

- 기타의견으로는 노하우 및 경험을 보유한 인력을 수급하기 위함으로 나타났으며, 이러한 결과는 향후 산업 내 다양한 중장년층을 활용할 수 있도록 정부지원 제도 확대 방안이 필요함

[표 3-54] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여 기업 중장년 채용 고려하는 이유(다중응답)

(단위 : 개수, %)

구분	기타	정부지원금 활용을 위한 채용	젊은층 인력 수급의 어려움	합계
빈도	3	2	1	6
비율	50	33.3	16.7	100

- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여를 통해 기업의 채용 의사 여부에 대해 분석한 결과 1명 60%(N=3), 2명 20%(N=1) 순으로 나타남

[표 3-55] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참여를 통한 기업의 채용 의사 여부

(단위 : 개수, %)

구분	없다	1명	2명	3명 이상	합계
빈도	1	3	1	-	5
비율	20	60	20	-	100

## ■ 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자 만족도 분석(기업)

- 여행상담전문가 양성과정 교육 프로그램 중 기업담당자 멘토링 행사 참석자(기업) 만족도에 대한 평균을 종합적으로 제시하고자 하였음
- 설문조사 방법은 리커트 5점 척도를 사용하였으며, ‘전혀 그렇지 않음(1점)’, ‘그렇지 않음(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’ 에 각 점수를 부여하여 5점 만점 평균을 구함
- 여행분야 기업담당자 멘토링 참석자(기업) 설문 문항은 총 13개이며, 종합적 만족도(전체 평균)는 5점 만점 중 4.58점으로 나타남
- 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 만족도와 관련한 세부사항은 다음과 같음

[표 3-56] 여행분야 기업담당자 멘토링 행사 참석자(기업) 만족도 평균 분석 결과

(N=5, 5점 만점)

연번	내용	여행분야 기업담당자 멘토링 참석자(기업)
1. 구성	행사 참여자(교육생) 대상 적절성	4.2
	프로그램 진행 만족도	4.4
	프로그램 구성 우수성	4.4
2. 실효성	행사를 통한 채용계획 수립 용의성	4.2
3. 접근성	행사장 위치 편의성	4.6
	행사장 위치 만족도	4.8
	행사장의 주차시설 이용 편의성	4.8
	행사장 편의시설 우수성	4.8
	행사장 화장실 청결도	4.8
4. 만족도	행사 참석에 대한 전반적인 만족도	4.6
	행사 재개최 시 재참석 의향	4.8
	주변인에게 추천할 의향	4.8
	잡페어, 채용박람회 개최 시 참석 의향	4.4
종합 만족도(전체 평균)		4.58

### 3) 시사점

#### ■ 여행업 이·전직 교육프로그램 활용 확대

- 2022년도에 개발한 여행업 이·전직 교육프로그램은 여행업 직무맵을 기반으로 인력·숙련 수요조사 결과에 따라 인력양성이 필요한 직무를 중심으로 교육프로그램이 개발하였음
- 이에 따라 관광·레저ISC에서 기개발한 이·전직 교육프로그램을 활용하여 2023년도 이·전직 대상 3개의 교육과정에 개설되었으며, 주요 활용된 교육과정은 여행업의 이해, 프리미엄 여행상담 전문가, 여행 ICT 실무자 양성 과정으로 파악됨
  - 여행업의 이해 과정이 활용된 교육과정은 여행사 오퍼레이터, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅, 여행상담 전문가 양성과정 총 3개의 교육과정에서 활용됨
  - 프리미엄 여행상담 전문가 과정이 활용된 교육과정은 여행사 오퍼레이터, 여행상담 전문가 양성과정 총 2개의 교육과정에서 활용됨
  - 여행ICT 실무자 양성 과정은 여행사 오퍼레이터, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 총 2개의 교육과정에서 활용됨
  - 그 외 여행업 예약 실무자 과정은 여행사 오퍼레이터 1개의 교육과정에서 활용됨
- 이렇듯 이·전직 교육프로그램을 활용하여 설계된 교육과정에 대해 만족도 설문을 실시하였으며, 그 결과 교육과정 구성, 운영, 강사진 적합성 등 전반적 사항에 대해 만족하고 있는 것으로 나타남
  - 여행업 교육프로그램에 대한 전반적 만족도 평균은 5점 만점 중 여행사 오퍼레이터 교육은 4.85점, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육은 4.63점, 여행상담 전문가 교육은 4.37점으로 파악됨
  - 특히 여행상담 전문가 교육프로그램 중 중장년층 수료생에게 가장 도움이 되었던 주제는 취업 멘토링 행사보다 여행업에 대한 이해 과목에 대한 선호도가 높게 나타남에 따라 이·전직 교육프로그램이 교육 대상에 적합하게 구성된 것으로 나타남
- 향후 중장년층 대상 교육과정에서 다뤄졌으면 하는 교육 내용 중 블랙컨슈머 유형 및 대처, 항공예약발권 실무, 마이스 관련 내용 등 의견이 도출됨에 따라 중장년층 전문인력을 양성할 수 있는 체계의 확대가 필요함
- 또한 인력수급이 시급한 직무 외에도 향후 이·전직 교육프로그램의 활용을 위하여 여행업 직무맵 기반으로 모든 직무에 대한 교육과정 설계의 기틀이 될 수 있는 훈련가이드 마련이 필요함

## ■ 이·전직 대상 교육 운영 개선 필요

- 코로나19 이후 온라인 교육이 트렌드로 자리잡혔지만, 중장년층이 희망하는 교육형태는 오프라인을 선호하는 것으로 나타남에 따라 향후 중장년층 대상으로 교육과정 설계 시 온라인 교육과정보다 오프라인 교육과정 개발을 중점적으로 할 필요성이 있음
- 중장년층 대상 교육과정 시간은 과정별 5시간씩 설계되었지만, 교육과정에 대한 하루 적정 교육 시간에 대해 조사한 결과 3~4시간이 75%로 나타남에 따라 향후 중장년층 교육과정 개발 시 고려할 필요가 있음
  - 중장년층은 체력적인 문제가 발생할 수 있어 장기간 교육보다 1일 4시간 미만을 선호하는 것으로 나타남
- 또한 교육생의 교육참여 동기를 분석한 결과 취업준비 및 취업연계가 66.7%로 나타남에 따라 현장에 투입할 수 있는 역량을 습득하기 위해 교육에 참여한 것으로 파악됨
- 이에 따라 중장년층 인력수급 연계를 위해 산업 내 인력 수요조사를 통해 중장년층 인력을 희망하는 기업 발굴을 통해 구직자(중장년층)-기업 간 매칭이 필요함

## ■ 중장년층 활용에 대한 지원 정책 확대 필요

- 기업이 중장년층 채용을 고려하는 이유에서 젊은 층 인력수급 어렵다는 응답이 나타났으며 향후 다양한 중장년층을 활용할 수 있는 정부지원 제도 확대 방안이 필요함
- 중장년층의 활용성을 제고하기 위해 인력양성 정책 측면에서 산업 현장에 투입하더라도 조직에서 원활하게 적응할 수 있도록 직무+인성 교육을 중심으로 중장년 전문인력 양성이 필요함
- 따라서 관광·레저ISC는 중장년층 활용을 위한 중장년층 맞춤형 교육기준 마련이 요구되며, 그 외 유관기관과 협력네트워크를 통해 중장년층 활용에 관한 우수 사례기업발굴 및 인식 제고를 위한 다양한 노력이 필요함

## 제 4 장

# 결론 및 시사점

## 1. 결론 및 시사점

### 1). 결론

- 고령화 시대가 도래됨에 따른 경제활동 인구구조 변화는 전 산업 인력수급에 다양한 영향이 미칠 것으로 전망하였으며, 50세 이상 종사자 수가 매년 증가하는 추세임
  - 전체 종사자 중 50세 이상 비율은 2015년 21.7%에서 2022년 33.4%로 11.7% 증가함
- 이에 따라 관광·레저산업 내 이직자, 휴직자 등 유희 인적자원을 산업으로의 복귀할 수 있도록 생애주기별 전문인력 활용 체계 기틀을 마련하였으며, 관광·레저분야 전문인력 양성을 위해 산업계-교육계 간 가교역할을 수행하고자 하였음
  - 코로나19 이후 이직자, 휴직자, 중장년층 등을 대상으로 여행산업을 중심으로 변화한 산업 환경에 대한 이해와 실무 능력을 배양하고자 교육프로그램을 개발함에 따라 활용사례를 도출하고자 함
  - 사업간 연계성을 확보하고 점진적 성과 도출을 위해 2021년도와 2022년도 보고서를 적극 활용 하였음
    - ❖ 2021년 관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반 조성: 이·전직 수요조사
    - ❖ 2022년 관광·레저산업 전문인력 활용 모델개발: 이·전직 교육프로그램 개발
    - ❖ 2023년 관광·레저분야 이·전직 교육프로그램 활용·지원: 기개발 교육프로그램 활용사례 발굴
- 실제 서울RSC와 한국관광공사 등 유관기관들의 협업을 통해 교육프로그램 활용사례를 발굴하였으며, 산업 내 유희인적자원을 활용체계를 마련함으로써 시대변화에 선제적으로 대응하고자 노력하였음
  - 서울RSC: 여행상담전문가 양성과정
  - 한국관광공사: 관광ICT 실무자 양성과정
    - ❖ 1회차: 여행사 오퍼레이터
    - ❖ 2회차: 국 내·외 여행상품 기획 및 마케팅

- 본 사업을 성공적으로 추진하기 위해 2장에서는 여행업 이·전직 교육프로그램 개발 과정에 대한 전반적인 내용을 분석하였음
  - 중장년층 재직자 및 휴직자 대상으로 관광·레저산업 내 이·전직 희망업종 수요를 조사한 결과 여행업과 숙박업이 도출되었으며, 산업계 의견조사를 통해 산업현장에서 요구하는 인력 형태를 조사한 결과 여행업은 3~5년 정도의 경력직을 선호하였으며, 숙박업은 신규 인력과 50대 이상의 중장년층을 선호하였음
  - 관광·레저ISC는 다양한 유휴 인적자원의 산업 내 복귀를 도모할 수 있는 생애주기별 전문 인력 활용체계를 마련하고자 경력직에 대한 수요가 높은 여행업을 중심으로 이·전직 교육 프로그램을 개발하였음
  - 또한 사업간 연계성을 확보하고자 여행업 직무맵을 기반으로 인력수요가 높은 세부 직무를 도출한 결과 여행상담, 여행상품 기획·수배, 예약·발권 직무로 나타남
  - 앞서 수집된 결과를 검증하고 필요 교육을 도출하여 이·전직 교육프로그램을 개발하기 위해 전략회의 및 개발회의를 진행하였으며, 전략회의에서 코로나19 이후 변화한 산업환경에 따라 디지털 마케팅에 관한 직무 교육이 추가 도출됨
    - ❖ 기본 과정 적정 직무: 여행상담, 기획·수배, 세일즈&마케팅
    - ❖ 심화 과정 적정 직무: 여행상담, 세일즈&마케팅
  - 도출된 직무를 기반으로 교육내용을 구성한 결과, 여행업 이·전직 교육프로그램은 총 4개 과정으로 개발됨
    - ❖ 기본 과정: 여행업의 이해, 여행업 커뮤니케이션
    - ❖ 심화 과정: 프리미엄 여행 상담 전문가, 여행 상품 미디어 마케팅 전문가
- 제3장에서는 여행업 이·전직 교육프로그램 활용사례를 도출하였으며, 교육 참여자 대상으로 교육에 대한 평가를 진행하였음
  - 이·전직 교육프로그램 고도화를 통해 예약·발권 직무 교육이 추가되었으며, 여행상담 직무와 디지털 마케팅 역량이 강조됨에 따라 교육프로그램이 재구성 되었음
    - ❖ 기본 과정: 여행업의 이해, 프리미엄 여행 상담 전문가, 여행업 예약 실무자
    - ❖ 심화 과정: 여행업 ICT 실무자 양성 과정
  - 2023년 관광CT 실무자 양성과정: 한국관광공사 활용사례
    - ❖ 여행사 오퍼레이터 과정 총 수료생 24명 대상 교육 만족도(5점 만점): 4.85점
    - ❖ 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 총 수료생 24명 대상 교육 만족도(5점 만점): 4.68점
  - 2023년 여행상담전문가 양성과정: 서울RSC 활용사례
    - ❖ 본 교육 만족도 설문 응답자 24명 대상 교육 만족도(5점 만점): 4.37점

## 2). 시사점

- 본 사업은 과거 개발된 이·전직 교육프로그램을 활용·지원하는 측면에서 일회성 교육이 아닌 사업의 지속성을 확보할 수 있는 방안을 도출하고자 함
- 여행업뿐만 아니라 관광·레저산업 내 이·전직 교육프로그램의 활용·확산을 위하여 산업계와 교육계 전문가 및 유관기관 관계자 대상으로 연계사업 도출을 위한 자문 회의를 실시함

### ■ 중장년층 디지털 역량 강화 필요

- 관광ICT 실무자 양성과정은 관광·레저ISC에서 고도화한 교육프로그램 과정 4개를 전체를 활용한 교육 운영 사례임
  - 과정별 이·전직 교육프로그램 활용 내용은 다음과 같음
    - ❖ 여행사 오퍼레이터: 여행업의 이해, 프리미엄 여행 상담 전문가, 여행업 예약 실무자, 여행업 ICT 실무자
    - ❖ 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅: 여행업의 이해(기획·수배), 여행업 ICT 실무자(디지털 마케팅)
  - 여행사 오퍼레이터의 경우 여행상담 및 예약·발권 직무 중심 교육과 여행산업의 전반적인 이해에 대한 교육으로 운영되었으며, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅은 기획·수배와 마케팅 직무를 중심으로 실무 위주의 교육으로 진행되었음
- 과정별 이해도를 살펴보았을 때, 여행사 오퍼레이터 과정은 15점 만점 중 10.46점 (69.73%)로 나타나며, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 과정은 8점 만점 중 4.1점 (51.25%)로 나타남
  - 교육성과에 대한 이해도를 비교한 결과 5점 만점 중 여행사 오퍼레이터 4.9점, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 4.7점으로 나타났으며, 교육성과에 대한 내용은 다음과 같음
    - ❖ 여행사 오퍼레이터 교육성과: 여행상품, 고객관리, 여행 수배 관련 업무 이해도 향상, CRS 실습 교육 제공
    - ❖ 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 교육성과: 상품기획, OTA여행사, 여행사 세무신고 관련 이해도 향상, SNS 및 온라인 마케팅 실무교육 제공
- 또한 과정별 난이도의 적정성 비교한 결과 5점 만점 중 여행사 오퍼레이터는 4.8점, 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅은 4.5점으로 나타남
- 즉 중장년층은 디지털 활용에 대한 업무를 수행하는데 어려운 것으로 나타나지만, 변화한 산업환경에 대응하기 위하여 디지털 역량을 필수로 요구됨에 따라 교육 대상에 맞춰 난이도 조정을 통해 교육을 제공할 필요가 있음

## ■ 교육·훈련 시간에 따른 탄력근무제 활성화

- 아·전직 교육프로그램 활용 사례는 총 3건으로 도출되었으며, 과정별 1일 평균 교육 시간은 5시간으로 나타남
  - 여행사 오퍼레이터 과정: 총 75시간 (1일 5시간, 15일 과정)
  - 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 과정: 총 75시간 (1일 5시간, 15일 과정)
  - 여행상담전문가 양성과정: 총 100시간 (1일 5시간, 20일 과정)
- 과정별 교육 시간에 대한 적정성을 살펴본 결과 5점 만점 중, 각 4.8점, 4.4점, 4.2점으로 나타났으며, 교육과정에 대한 하루 적정 교육 시간을 조사한 결과 3~4시간에 응답한 비율이 75%, 5~7시간은 25%로 나타남
  - 전문가 회의 결과에 의하면, 실제 사례로 청년층 대상 교육인 경우 6개월 과정이지만, 중장년층인 경우 3개월 과정과 실무 위주의 교육을 선호하는 것으로 나타남
- 즉 중장년층은 체력적인 문제가 발생할 수 있어 3~5시간 미만의 교육 시간을 선호하는 것으로 파악됨에 따라 실제 산업에서 중장년층 인력 활용 시 일 8시간 근무보다는 탄력 근무제도를 적극 도입할 필요성이 대두됨

## ■ 교육프로그램 설계 시 실무경험 확대를 위한 현장실습 필요

- 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 과정 중 상품기획에 대한 이해도 향상을 위해 경북궁, 청와대 등 방문하였으며, 현장실습에 대한 만족도 조사 결과 5점 만점 중 평균 4.8점으로 나타남
  - 본 과정을 수료한 교육생의 기타 의견으로 ‘체험형 수업이 좋았다’, ‘실제 투어처럼 가이드 입장에서 배울 수 있어서 좋았다’ 등의 실무교육에 대한 긍정적인 의견이 도출됨
- 또한 여행상담전문가 양성과정 중 기업 담당자 멘토링 행사를 통해 산업 현장에 대한 이해도를 향상을 도모하였으며, 행사 만족도는 5점 만점 중 4.6점으로 나타남
- 반면, 여행사 오퍼레이터 과정에서는 실무 중심으로 교육과정이 개선되었으면 좋겠다는 의견이 도출됨
- 따라서 문화관광해설 직무 체험 및 인천공항 방문, 트래블쇼 등 산업별 박람회 참여를 통해 산업 현장에 대한 유사 경험을 통해 가까워지는 자리 마련이 필요함

## ■ 조직 문화에 대한 기본 교육이 필요함

- 관광·레저ISC는 이·전직자 대상 산업으로 복귀할 수 있도록 직무를 기반으로 전문인력 역량 향상 교육프로그램 개발함에 따라 지식과 기술에 대한 교육 내용이 적절함
- 다만, 관광·레저산업은 인적서비스가 강조되는 산업으로써 태도에 대한 역량의 필요성이 대두됨
- 특히 중장년층 인력의 경우 산업 복귀 시 기존 조직 내 원활한 융합을 도모하기 위해 커뮤니케이션 스킬, 조직 문화, 최신 트렌드 동향에 대한 교육 등 태도에 대한 역량이 추가될 필요성이 있음

## ■ 교육프로그램의 지속성을 확보하기 위한 성공사례 도출

- 관광·레저산업 내 휴직자, 퇴직자 대상으로 이·전직 교육프로그램 활용과 같이 전문인력 양성 및 역량향상을 위한 교육·훈련 프로그램이 많이 구축되어 교육계-산업계로 확대가 필요함
- 아울러 교육프로그램의 지속성을 확보하기 위해서는 성공사례 도출 필요성이 대두되며, 성공사례는 교육프로그램 수료 후 산업 현장으로 입직을 성공한 사례를 의미함
  - 2023년도 여행업 이·전직 교육프로그램 활용을 통한 교육생 총 86명 중 75명이 수료하였고 46명이 취업을 하였음
  - 46명 대상으로 취업 연계 분야를 조사한 결과 여행업 19명, 기타 관광분야 16명, MICE업 3명, 기타(관광·레저분야 외 타 산업) 8명으로 나타남

[표 4-1] 여행업 이·전직 교육프로그램 활용 교육생 취업 연계 분야

구분	여행사	MICE	기타 관광분야	기타(타 산업)	합계
인원	19	3	16	8	46

- 즉, 여행업 및 관광분야로 진입한 중장년층 인력을 대상으로 교육의 효과성을 제고하기 위해 인터뷰를 통한 현장의 의견 파악이 필요함
- 이는 이·전직 교육프로그램 내용과 산업 현장 간 업무 수행 간 일치도를 확인할 수 있으며, 현직자의 의견을 통해 여행업으로 이·전직을 희망하는 전문인력에게 교육프로그램 참여에 대한 동기부여가 가능할 것으로 기대됨

## 2. ISC 역할

### ■ 여행업 분야 역량인정방안 연계

- 역량인정방안 연계란 산업 현장에서 통용되는 직무를 도출하고 직무 수행에 필요한 능력을 구조화한 직무역량체계를 기반으로 수준별직무와 학위-자격-직업훈련 이수결과 등을 연계한 활용 체계를 의미함
  - 1단계 직무맵: 산업 현장에서 통용되는 직무를 도출하고 직무별 수준 정의
  - 2단계 직무역량체계: 직무맵을 기반으로 수준별직무에 대한 요구역량을 구체화한 것
  - 3단계 역량인정방안: 수준별직무와 학위-자격-교육훈련 등을 연계한 것
- 즉 노동시장의 직무역량과 교육훈련 및 자격의 학습 결과를 연계하는 결과물을 의미함
- 2023년도 여행분야 직무역량체계 구축이 완료됨에 따라 여행산업 내 체계적인 인력수급을 유도하기 위해 개발된 이전직 교육프로그램을 여행산업 내 수준별직무와 맵핑하여 입직 및 경력개발을 위한 역량인정방안으로 연계할 필요성이 있음
- 이전직 교육프로그램 활용 사례를 통해 입직 가능 수준별 직무를 도출하여 산업 맞춤형 인적자원 양성과 직무 역량향상 교육으로 활용확산이 가능하며, 나아가 사업 간 연계성을 확보할 수 있을 것으로 기대됨

### ■ 교육프로그램 확산을 위한 유관기관과 협업 네트워크 구축

- 관광·레저산업의 직무중심 인적자원개발을 위해 개발된 교육프로그램을 지속적으로 활용확산을 도모하기 위하여 정부관련 기관, 교육훈련기관, 협·단체, 일자리 연계 플랫폼 등 유관기관과 협업 네트워크 구축이 필요함 (지자체, 노사발전재단 등)
- 특히 교육 대상에 따라 교육생 유입경로의 차이가 나타남에 따라 본 교육프로그램의 활용성 제고를 위해 적합한 교육 운영기관 발굴이 필요함
  - 경력단절여성을 대상으로 운영된 관광CT 실무자 과정은(한국관광공사 활용사례) 여성인력과 관련한 전문기관을 통한 유입경로가 높게 나타남
- 이렇듯 유관기관들과의 유기적인 네트워크 구축을 통해 관광·레저산업 내 전직 교육프로그램을 지원하고 동 산업-타 산업 간 효율적인 이전직이 활성화됨에 따라 ISC는 산업계 대표 인적자원개발 기구로서의 위상확보가 기대됨

## 참고문헌

### 참고문헌

- 고용노동부(2020), 인구통계조사 보고서
- 고용노동부(2021), 상·하반기 직종별사업체노동력조사 보고서
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2021) 「관광·레저산업 환경변화에 따른 산업 내 전직 활성화를 위한 기반 조성」
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2022). 「관광·레저산업 전문인력 활용 모델개발」
- 관광·레저산업 인적자원개발위원회(2022). 「산업인력현황조사·분석 보고서」
- 관광 지식정보시스템([www.tour.go.kr](http://www.tour.go.kr))
- 서울지역 인적자원개발위원회(2023), 여행상담전문가 양성과정 교육자료
- 한국관광공사(2023), 국내·외 여행상품 기획 및 마케팅 양성과정 교육자료
- 한국관광공사(2023), 여행사 오퍼레이터 양성과정 교육자료

## 부록: 1

## 관광ICT 실무자 과정 만족도 설문지(교육생)

관광분야ICT 여행사 오퍼레이터 양성과정  
만족도 조사 문항

1. 교육과정이 교육목적에 적합한 내용으로 구성되어 있다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
2. 교육 강사진이 관련분야의 전문가로 구성되어 있다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
3. 이론+실무+현장실습의 교육시간 배정이 적절하였다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
4. 교육과정 및 운영(교과과정 편성, 교육운영)이 체계적이다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
5. 교육내용의 수준(난이도)가 적절하였다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
6. 교육장 환경이 전반적으로 쾌적하였다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
7. 교육운영 담당자의 교육관련 문의 및 처리가 신속하게 이루어진다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
8. 여행상품의 종류와 트렌드에 대한 이해도 높아졌다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
9. 고객 응대와 고객관리 이해에 도움이 되었다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
10. CRS항공예약실습에서 예약 발권업무 실무교육이 제공되었다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
11. 여행정보 파악과 여행수배업무를 쉽게 배울 수 있었다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
12. 이론 및 실무교육 강의 중에 가장 도움이 된 과목과 이유를 적어주세요.
13. 교육과정에 관련된 추가 의견이 있으시면 적어주세요.

## 관광분야 ICT 여행상품기획 및 마케팅 양성과정 만족도 조사 문항

1. 교육과정이 교육목적에 적합한 내용으로 구성되어 있다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
2. 교육 강사진이 관련분야의 전문가로 구성되어 있다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
3. 15일(75시간) 교육기간(교육시간)이 적정하였다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
4. 이론+실무+현장실습의 교육시간 배정이 적정하였다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
5. 교육과정 및 운영(교과과정 편성, 교육운영)이 체계적이다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
6. 교육내용의 난이도가 적정하였다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
7. 교육장의 접근성, 강의장 시설 등 전반적으로 좋았다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
8. 교육운영 담당자의 교육관련 문의 및 처리가 신속하게 이루어진다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
9. 여행상품에 대한 아이디어와 상품기획에 대한 이해도가 높아졌다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
10. OTA여행사 플랫폼 및 종류, 운영방식을 이해하는데 도움이 되었다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
11. SNS홍보(페이스북, 인스타그램 등) 온라인 마케팅(광고)에 대한 실무 교육이 제공되었다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
12. 여행업등록과 세무신고 업무를 쉽게 배울 수 있었다.  
아니다 ○ ○ ○ ○ ○ 그렇다
13. 본 교육을 타인에게 추천할 의사가 있으신가요?  
① 예                      ② 아니요 (이유:                      )
14. 관광분야 적합직무교육 과정으로 추천하고 싶은 과정이 있다면 그 과목과 이유를 작성해 주세요.
15. 향후 공사 개척 신증년/경력보유여성을 위한 교육에 참여할 의향이 있으신가요?  
① 예                      ② 아니요 (이유:                      )
16. 교육과정에 관련된 추가 의견(건의사항, 향후 교육운영에 필요한 제안 등) 있으시면 작성해 주세요.



### ■ 교육 수요 조사

\* 다음은 귀하의 교육 사항에 관한 질문입니다. 각 문항의 해당사항에 체크(✓) 하여 주십시오.

9. 귀하는 올 해 본 교육 의 취업지원 관련 교육을 몇 회 이수하셨습니다? → 문10로 이동

- ① 없음    ② 1회    ③ 2회    ④ 3회 이상

10. 본 교육 의 교육을 이수하셨다면 교육명은 무엇입니까? ( 다수 응답 가능 )

( )

11. 귀하의 본 교육 정보 취득 경로는 무엇입니까? (복수응답가능)

- ① 주변인 추천    ② 협회 홈페이지    ③ 협회 SNS(페이스북, 인스타그램)    ④ 타 채널 SNS  
 ⑤ 보도자료(뉴스기사 등)    ⑥ 온라인 커뮤니티(카페, 블로그 후기)    ⑦ 배너광고(스펙업 등)  
 ⑧ 이메일, 뉴스레터 안내    ⑨ 기타 ( )

12. 본 교육에 참여하게 된 동기는 무엇입니까?

- ① 취업준비 및 취업 연계    ② 여행 산업에 대한 호기심  
 ③ 교육 경험 기회    ④ 여행 관련 지식 및 정보 취득  
 ⑤ 기타 ( )

- 다음은 교육과정 선택에 대한 <중요도> 에 대한 질문입니다. 교육과정 참여시 어떤 사항을 중요하게 생각했는지 각 항목에 대하여 응답해 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 중요하지 않다	별로 중요하지 않다	보통이다	대체로 중요하다	매우 중요하다
13. 교육 과정 내용	①	②	③	④	⑤
14. 교육 강사 자질	①	②	③	④	⑤
15. 교육 개최 시기	①	②	③	④	⑤
16. 교육기관의 지명도	①	②	③	④	⑤
17. 교육비 지원(유상/무상)	①	②	③	④	⑤
18. 교육 운영 시간	①	②	③	④	⑤



32. 교육 과정에 하루 적정 교육시간은 어느 정도라고 생각하십니까?

- ① 2시간 이하    ② 3시간 ~ 4시간    ③ 5시간 ~ 7시간    ④ 8시간 ~ 10시간

33. 교육 과정 중 가장 도움이 되었던 교육 주제는 무엇이었나요?

- ① 여행업의 이해    ② 여행상담 실습    ③ 취업 멘토링    ④ 롤플레이 및 시연평가

34. 향후 진행되는 여행업 관련 교육이 있다면 다시 수강할 의향이 있으십니까?

- ① 예    ② 아니오

35. 본 교육과 같은 여행업 직무 관련 교육이 필요하다고 생각하십니까?

- ① 예    ② 아니오

36. 향후 본 교육을 주변에 추천할 의향이 있으십니까?

- ① 예    ② 아니오

37. 취업을 희망한다면 희망 취업 분야는 어디입니까? (복수응답가능)

- ① 여행사 (아웃바운드)    ⑤ MICE  
 ② 여행사 (인바운드)    ⑥ 여행안내  
 ③ 여행사 (국내)    ⑦ 관광해설  
 ④ 호텔    ⑧ 기타 (적어주세요 : \_\_\_\_\_ )

38. 취업을 고려하는 기업에 가장 중요한 항목은 무엇입니까? (1~5 중요도 선택, 중복선택)

- ① 근무지    ② 연봉    ③ 성장가능성(본인)    ④ 근무환경(근무시간, 복지 등)  
 ⑤ 기업인지도    ⑥ 사내분위기

39. 본 교육 후 취업 하고 싶은 기업, 희망 직무, 희망 연봉은 무엇입니까? (복수응답가능)

기업명	직무	희망연봉

40. 희망하는 기업 문화가 있다면 어떤 것이 있습니까? (복수응답가능)

( \_\_\_\_\_ )

귀한 시간 내어 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

## 부록: 3

## 기업담당자 멘토링 만족도 설문지(교육생)

## 여행분야 기업담당자 멘토링 만족도 조사(참석자용)

안녕하십니까?

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 조사는 여행산업 분야의 구인·구직 활성화를 위해 이·전직 대상으로 네트워크 장 마련을 위해 진행되는 『기업담당자 멘토링』에 대한 만족도 조사로, 조사결과를 바탕으로 향후 추진사업에 대한 방향을 도출하고자 합니다.

응답은 **개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제5조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문지 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.**

※ 다소 번거롭고 비뉘사·리도 정확한 통계가 작성될 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 관광·레저산업 인적자원개발위원회(Tourism & Leisure Industrial Skills Council)

○ 관광·레저산업 인적자원개발위원회는 관광·레저분야 산업의 인적자원 관련 의사결정, 현장형 인재수요 파악을 위한 산업인력현황분석, NCS 활용, 인력수급행동 등의 사업과 각종 고용·노동 관련 사업에서 산업계 대표 역할을 수행하는 기관임

1. ※ 알맞은 내용에 체크하여 주시기 바랍니다.

이름			
대상	① 신규(관광산업 관련 미경력자)	② 경력(관광산업 관련 경력자)	
경력분야	① 경력없음	② 관광계열(호텔, 여행업, 카지노, MICE 등)	
	③ 기타분야( )		
희망 취업 분야(직무)	① 여행상담	② 예약발권	③ 여행상품기획수배
	④ 국내여행안내	⑤ 국외여행안내	⑥ 여행 경영지원
	⑦ 여행상품 세일즈&마케팅		
* 설문지 작성 후 제출 시 답례품 수령하시기 바랍니다.			

2. 현재 귀하는 향후 1년 이내 구직 의사가 있습니까? (2023.06.08. 기준)

- ① 없다                      ② 있다                      ③ 창업하고자 함

3. 이번 기업담당자 멘토링은 귀하에게 얼마나 도움 되었습니까?

전혀 도움 되지 않음-----보통이다-----매우 도움 됨				
①	②	③	④	⑤

## 4. 기업담당자 멘토링 실효성

구분	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
기업담당자 멘토링을 통해 제공된 취업 정보는 실제 취업 준비에 도움 되었다.	①	②	③	④	⑤
기업담당자 멘토링을 통해 실전 취업 분위기를 익히고 정보를 습득함으로써 향후 진로개발에 많은 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
기업담당자 멘토링 행사를 통해 취업역량 강화 및 자기개발에 많은 도움이 되었다.	①	②	③	④	⑤
기업담당자 멘토링 참여 후 취업 준비를 열심히 해보자는 의욕을 갖게 되었다.	①	②	③	④	⑤

## 5. 기업담당자 멘토링 만족도

항목	구분	전혀 아니다	아니다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1.분야 구성	기업담당자 멘토링 참여 기업(기관) 선정은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
	기업담당자 멘토링 프로그램 구성이 우수하였다.	①	②	③	④	⑤
2.프로 그램 운영	기업담당자 멘토링의 진행은 우수하였다.	①	②	③	④	⑤
	기업담당자 멘토링을 통해 기업 및 인재를 알 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
	기업담당자 멘토링을 통해 해당 분야(기업)에 관심도가 높아졌다.	①	②	③	④	⑤
	기업담당자 멘토링을 통해 구직(취업) 준비에 유익하였다.	①	②	③	④	⑤
3.접근성 및 편의시설	행사장까지 쉽고 편하게 찾아올 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
	행사장 위치에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
	행사장의 편의시설(휴식공간 등)이 우수하였다.	①	②	③	④	⑤
	행사장 화장실이 청결하였다.	①	②	③	④	⑤
4. 만족도	기업담당자 멘토링 참석에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤
	향후 기업담당자 멘토링 개최 시 재참석 할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤
	기업담당자 멘토링을 주변인에게 추천할 의도가 있다.	①	②	③	④	⑤
	향후 잡페어, 채용박람회 개최 시 참석할 의향이 있다.	①	②	③	④	⑤

## 6. 기업담당자 멘토링 전반에 대해 좋았던 점 및 개선사항 등 자유롭게 써주시기 바랍니다.

설문이 끝났습니다. 응답해주셔서 진심으로 감사합니다.

## 부록: 4

## 기업담당자 멘토링 만족도 설문지(기업용)

## 여행분야 기업담당자 멘토링 만족도 조사(기업용)

안녕하십니까?

관광·레저산업 인적자원개발위원회(ISC)는 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 지원으로 운영되는 관광·레저산업 인적자원개발을 위한 기관입니다.

본 조사는 여행산업 분야의 구인·구직 활성화를 위해 이·전직 대상으로 네트워크 강 마련을 위해 진행되는 『기업담당자 멘토링』에 대한 만족도 조사로, 조사결과를 바탕으로 향후 추진사업에 대한 방향을 도출하고자 합니다.

응답은 **개인정보에 관한 보안은 개인정보 보호법 제58조 1항 및 통계법 제5조(다른 법률과의 관계)에 의해, 설문지의 응답내용에 관한 보안은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의해 철저히 보장되고 있으며, 통계작성 목적으로만 사용됨을 알려드립니다.**

※ 다소 번거롭고 바쁘시더라도 정확한 통계가 작성될 수 있도록 적극 협조하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council

■ 관광·레저산업 인적자원개발위원회(Tourism & Leisure Industrial Skills Council)

○ 관광·레저산업 인적자원개발위원회는 관광·레저분야 산업의 인적자원 관련 의사결정, 현장형 인계수요 파악을 위한 산업인력현황분석, NCS 활용, 인력수명주기 등의 사업과 각종 고용노동 관련 사업에서 산업계 대표 역할을 수행하는 기관임

1. ※ 알맞은 내용에 체크하여 주시기 바랍니다.

기업체	
사업 분야	① 종합여행업    ② 국내외여행업    ③ 국내여행업    ④ 기타 업종 (    )
구인사기	① 상반기(    ) 월    ② 하반기(    ) 월    ③ 수시채용
구인 방법 (주 이용방법)	① 자사 홈페이지    ② 워크넷 등 무료 구인 사이트    ③ 민간사이트(사람인, 잡코리아 등) ④ 채용박람회    ⑤ 기타(    )

2. 현재 귀사의 채용계획이 있습니까? (2023.06.08. 기준)

- ① 1년 이내 채용계획 없음    ② 1년 이내 채용계획 있음    ③ 진행하고 있음

3. 귀사의 채용계획 인원은 몇 명입니까?

- ① 없음    ② 1명    ③ 2-3명    ④ 4-5명    ⑤ 6명 이상

4. 채용 수요가 있는 직무는 무엇입니까?(복수응답 가능)

- ① 여행상담    ② 예약·발권    ③ 여행상품기획·수배    ④ 국내여행안내  
⑤ 국외여행안내    ⑥ 경영지원    ⑦ 여행상품 세일즈&마케팅



[2023년도 관광·레저ISC 자율기획보고서]

## 관광·레저산업 이·전직 교육프로그램 활용·지원

발행처 : 관광·레저산업 인적자원개발위원회

전 화 : 02-569-6880

주 소 : 04630) 서울특별시 광진구 능동로 341, 은성빌딩 3층



관광·레저산업 인적자원개발위원회  
Tourism & Leisure Industrial Skills Council