

사 전 검 토 사 항

::: 해당사항에 표시하시기 바랍니다.

항 목	검 토 여 부
사 업 구 분	신규사업 <input type="checkbox"/> 공약(약속)사업 <input type="checkbox"/> 계속사업 <input checked="" type="checkbox"/> 인센티브/공모사업 <input checked="" type="checkbox"/>
소 통 분 야 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 구 민 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 전 문 가 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/> ● 이 해 당 사 자 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
여 성 친 화 도 시	성 평 등 <input type="checkbox"/> 안 전 · 편 의 <input type="checkbox"/> 가 족 · 공 동 체 회 복 <input type="checkbox"/> 여 성 참 여 <input type="checkbox"/>
기 타 고 려 사 항	일 자 리 <input type="checkbox"/> 환 경 영 향 <input type="checkbox"/> 안 전 <input type="checkbox"/> 유 지 비 용 <input type="checkbox"/> 바 른 공 공 언 어 <input checked="" type="checkbox"/> 성 인 지 <input type="checkbox"/> 취 약 계 층 <input type="checkbox"/> 장 애 인 <input type="checkbox"/> 디 자 인 <input type="checkbox"/> 갈 등 발 생 요 인 <input type="checkbox"/>
타 자원 활용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 서 울 시 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/> ● 민 간 단 체 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
언 론 홍 보 계 획	기획보도 <input type="checkbox"/> 보도자료 <input type="checkbox"/> SDTV <input checked="" type="checkbox"/> 성동뉴스레터 <input type="checkbox"/> 성동구소식지 <input checked="" type="checkbox"/> 기 고 문 <input type="checkbox"/> 전자행정서비스 <input type="checkbox"/> SNS <input checked="" type="checkbox"/> 기타(리플릿 등) <input type="checkbox"/> 없 음 <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 제 목 : ● 중점 홍보사항 - - 	
<p>※ 우리 구만의 차별화된 사업내역과 중점 부각하여 홍보할 사항을 중심으로 '홍보제목'을 선정하여 간결하게 기재하시기 바랍니다.</p>	

'따뜻하고 매력적인 성동을 위한' 2016년 관광객 환대분위기 조성계획

성동을 찾는 관광객들이 따뜻한 환대와 친절한 서비스를 받도록 관광업계 종사자를 대상으로 적극적인 환대서비스 교육을 실시하고 환대 캠페인 확산을 통해 구 이미지 제고 및 관광 경쟁력을 강화하고자 함

I 추진 근거

- 2016년도 시·자치구 공동협력사업 시행계획[서울시 문화정책과-3556호(2016. 3. 16.)]
- 2016년도 시·자치구 공동협력사업 시행계획[문화체육과-6952호(2016. 3. 31.)]
- ⇒ 평가분야: 관광산업 활성화/관광수용태세 개선/관광객 환대분위기 조성 활동 실적
- 2016년 「차밍 성동!」 관광진흥 추진계획[문화체육과-6257호(2016. 3. 23.)]

II 추진 방향

- 외국인 관광객 접점별 맞춤형 찾아가는 교육으로 서비스 질 제고
- 관광종사자의 환대서비스 개선 교육으로 관광경쟁력 강화
- 홍보매체를 통한 환대 캠페인 확산으로 구 이미지 제고

III 세부 추진계획

1 추진실적 및 추진 개요

년도	교육명	대상	일정	건수
계				26
2015년	하반기 음식점 종사자 환대서비스 교육	음식점	2015. 11.	5
2016년	찾아가는 맞춤형 환대 서비스 교육 1차	관광 숙박업	2016. 6 ~ 7.	6
	찾아가는 맞춤형 환대 서비스 교육 2차	택시업	2016. 7. ~ 8.	10
	홍보 매체를 활용한 환대 캠페인 확산	전체	2016. 6. ~ 8.	5

2 찾아가는 맞춤형 환대 서비스 교육 실시 : 총 16회

- 교육기간: 2016. 6. ~ 8. (업체별 세부일정 조정)
- 교육대상: 관광호텔 6개소, 택시업체 10개소[붙임1]
- 교육방법: 영업장 방문하여 찾아가는 교육 실시
- 교육장소: 해당 업체 교육실
- 교육강사: 문화체육과 관광팀장 외 1명
- 교육내용
 - (재)한국방문위원회 제작 『환대서비스 실천 매뉴얼』(숙박, 교통편) 활용
 - 환대서비스 실천 매뉴얼 주요 내용[붙임2,3]
 - ▶ 환대란 무엇인가?, 관광 종사자의 역할과 자세, 관광 종사자의 이미지, 숙박과 교통의 성공 키워드, 자가진단 체크리스트 등
 - 환대서비스 실천매뉴얼에 따른 교육자료 배부[붙임4]
- 교육대상 현황

연번	업종	교육대상	업소수	교육일정	비고
1	숙박업	관광숙박업 종사자	6	2016. 6. ~ 7.	
2	택시업	택시업 종사자	10	2016. 7. ~ 8.	

3 하반기 음식점 종사자 환대서비스 교육

- 교육기간: 2016년 11월 중, 3회 ~ 5회
 - ※ 2017년 인센티브 사업평가 대비 교육임
- 교육장소: 구청 3층 대강당
- 교육대상: 1,500명(일반음식점 영업자)
- 교육강사: 문화체육과 관광팀장, 보건위생과 식품위생팀장외 1명
- 교육내용
 - 외식업 종사자 대사 보수교육 전체 프로그램에 환대서비스 교육 포함
 - (재)한국방문위원회 제작 「환대서비스 실천 매뉴얼」 및 홍보동영상 상영

4 환대 캠페인 확산

- 홍보 매체를 활용한 환대 캠페인 실시: 총 5건
 - 구 소식지(8월호), 홈페이지 알리미 게재
 - 문화관광나들이 리플릿(7~8월호) 게재
 - 관광안내지도 제작 시 환대서비스 실천요소 등을 수록
 - 관광손수건 등 관광홍보물 제작 시 환대서비스 실천 매뉴얼 발취 수록

IV 행정 사항

- 관내 숙박업, 택시업체 등 교육 일정 협의 및 업무협조 의뢰
- 교육 실시 후 결과 보고
- 부서별 협조사항

협조 부서	협조 내용	비 고
공보담당관	- 구 소식지, IPTV 및 SNS 홍보	
전산정보과	- 구 홈페이지 알리미 게재	

- 붙임 1. 교육대상자 현황 1부.
2. 『환대서비스 실천 매뉴얼』(숙박편)
3. 『환대서비스 실천 매뉴얼』(교통편)
4. 교육 자료 2부. 끝.