

| | | | | | | |
|------|------------|-----|----------|--------|-------|------------|
| 문서번호 | 관광정책과-2188 | 주무관 | 관광상품개발팀장 | 관광정책과장 | 관광정책관 | 문화관광디자인본부장 |
| 결재일자 | 2013.3.5. | | | | | |
| 공개여부 | 대시민공개 | | | | | |
| 방침번호 | | 협 조 | | | | |

2013년 문화관광해설사와 함께하는 서울 도보관광코스 개발 · 운영 계획

2013. 3.

문화관광디자인본부
(관광 정책 과)

사전 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

| 검토항목 | 검 토 여 부 (■ 표시) |
|----------------------|--|
| 시 민 참 여 고 려 사 항 | ● 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ |
| | ● 이 해 당 사 자 : 유 ■ (장애인 단체) 무 <input type="checkbox"/> |
| | ● 전 문 가 : 유 ■ (대학교수) 무 <input type="checkbox"/> |
| | ● 옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ |
| 법 령 및 기 타 고 려 사 항 | ● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 ■ (관광진흥법) 무 <input type="checkbox"/> |
| | ● 기 타 사 항 : 고용효과 ■ 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 ■ 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/> |
| | |
| 타 자 원 의 활 용 | ● 중 앙 부 처 : 유 ■ (문화체육관광부) 무 <input type="checkbox"/> |
| | ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ |
| | ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ |
| 관 계 기 관 및 단 체 협 의 | ● 관 계 기 관 : 유 ■ (문화체육관광부) 무 <input type="checkbox"/> |
| | ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ |
| | ● 시 산 하 기 관 : 유 ■ (서울관광마케팅(주)) 무 <input type="checkbox"/> |

2013년 문화관광해설사와 함께하는 서울 도보관광코스 개발 · 운영 계획

문화관광해설사의 해설과 함께 서울의 주요 명소를 탐방하는 도보관광 프로그램을 보완 · 발전시켜 서울의 대표적 관광상품 인프라로 육성코자 함

I. 사업실적 및 개선방향

□ 추진경위

- 근거 : 관광진흥법 제48조의4(문화관광해설사의 양성 및 활용계획 등)
- 연혁

'03 ~ '12년 47만여명 이용, 문화관광해설사 244명 운영(한39, 영87, 일85, 중33)

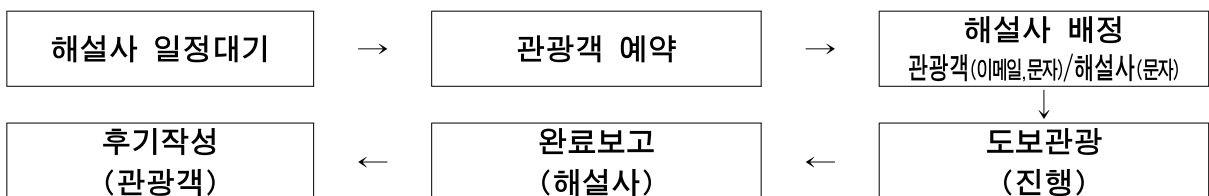
- 2002.11 4대문안 문화관광벨트 조성 및 도보관광코스 개발계획 수립
- 2003. 5 경복궁 등 6개 코스에서 49명의 해설사로 도보관광 해설 시작
- 2011~ 경복궁 등 17개 도보코스 및 4개 상설 코스 운영
- 2012 서울시신청사, 창경궁·창덕궁 생태코스 및 성균관 유림코스 개발

※ 코스 운영 현황('12년말) : 27개 코스 운영(일반코스21, 주말코스3, 장애인코스3)

| 일반코스 | 주말코스 | 장애인코스 |
|--|----------------------------------|--|
| 역사문화(10개) : 몽촌토성, 경복궁, 덕수궁, 북촌, 서촌 서대문, 창덕궁, 창경궁, 성북동, 선릉 생태복원(5개) : 청계천①②, 남산,낙산, 한강 전통마켓(2개) : 인사동, 동대문 기타(4개) : 남산골한옥마을, 청와대사랑채, 전쟁기념관, 서울시신청사 | 성균관유림 코스,창덕궁· 창경궁 생태 코스 | 시각 : 덕수궁 청각 : 덕수궁, 정동길-경희궁 코스 |

※ 문화관광해설사 상주 해설 : 남산골한옥마을, 청와대사랑채, 전쟁기념관, 서울시신청사

- 운영방식 : 관광객 신청(인터넷/전화) → 해설사 배정 → 관광진행 → 해설사 완료보고



□ 2012년 추진실적

○ 서울 도보관광코스 운영 활성화

- 북촌한옥마을 등 21개 코스(도보17,상설4)를 총 80,744명 이용(외국인 23,761명)
 - ※ 언어권별 : 한국어 70.57% > 영어 14.36% > 중국어 7.58% > 일본어 7.49%
 - ※ 주요코스별 : 경복궁 24% > 전쟁기념관 15% > 북촌한옥마을 13%
- 상설코스(서울시 신청사) 및 테마코스(창덕궁·창경궁 생태코스 및 성균관 유생들의 삶 코스) 개발
- 원스톱 온라인 예약시스템 서비스 보완 개발 및 모바일 웹 개발

○ 문화관광해설사 양성 및 지원

- 신규해설사(19명 100시간 교육후 평가, 실무수습), 기존해설사(225명) 보수교육
- 해설 매뉴얼 제작·보급(영어), 해설사 용품 구매 지원(수첩제작, 기가폰, 명함, 모자 등)

○ 장애인 해설사 선발 및 코스 개발

- 시청각 장애인 해설사 9명 선발(시각4, 청각5)
- 장애인 도보관광 코스 개발 : 시각(덕수궁), 청각(덕수궁, 정동-경희궁)
 - ※ '13년 운영계획 : 해설사 교육(3-4월), 현장실습(5월), 코스운영(6월~)

□ 실태분석 및 개선방향

| | |
|---------------------|---|
| 코스 개발 및 운영 | <p>〈실태와 한계〉 강북지역 및 전통 문화재 위주의 편중된 도보관광 코스 운영 ▷ 강북 95.5%, 고궁/문화재 57.1%</p> <p>〈개선방향〉 트렌드와 수요 다변화에 부응하는 코스의 다양성 강화</p> |
| 코스 개발 및 운영 | <p>〈실태와 한계〉 관광객 선호코스 편중 ▷ 21개 코스 중 1위 경복궁 24%, 21위 동대문 코스 0.02%</p> <p>〈개선방향〉 홍보활성화를 통한 코스별 예약율 증대 ▷ 도보관광 세부코스별 주요 매력도 및 특징에 대한 기획홍보 강화</p> |
| 해설사 관리 | <p>〈실태와 한계〉 해설사별 복무자세 및 해설실적 편차 확대 ▷ 2012년말 참여실적 부진 해설사 84명 자격정지(1년간) 조치시행</p> <p>〈개선방향〉 복무관리 강화로 해설품질의 상향 평준화 ▷ 배치심사위원회를 통하여 1년간 활동실적 및 교육이수 등 평가 정례화</p> |
| 해설사 관리 | <p>〈실태와 한계〉 해설사 배정 및 언어권별 해설사 수급관리 편차 심화 ▷ 문화관광해설사 언어권별 구성 : 한39, 영87, 일85, 중33</p> <p>〈개선방향〉 배정관리의 공정성 강화 및 언어권별 수급균형 확보 ▷ 배정관리 프로그램 개편 및 언어권별 적정 충원관리</p> |

II. 세부 추진계획

| | |
|---------------|--|
| 2013년 추진목표 | ▶ 도보관광 이용객 : 100,000명('12년 80,744명 대비 23.8%↑) ▶ 도보코스 : 24개 코스 ⇒ 30개 코스(신규 6개) |
|---------------|--|

| 도보관광 이용 활성화 | 관광해설의 품질 향상 |
|---|--|
| ① 테마별 신규코스 개발로 관광수요 창출 ▶ 강남 한류스타 거리 ▶ 서울의 아름다운 건축기행코스 ▶ 순례코스 및 생태코스 ▶ 신규 관광자원 연계(역사박물관, 승례문) | ③ 해설사 교육 및 복무관리 강화 ▶ 문화관광해설사 보수교육 ▶ 배치심사를 통한 복무관리 강화 ▶ 해설사 활동지원 |
| ② 도보관광 홍보 강화로 이용률 증대 ▶ 온라인 홍보 강화 및 이벤트 진행 ▶ 스마트 투어가이드 서비스 제공 ▶ 매뉴얼 보완 인쇄, 리플렛 제작 | ④ 해설사 배정 및 장애인 웹 접근성 강화 ▶ 배정관리 프로그램 기능 보강 ▶ 언어권별 해설사 수급관리 안정화 ▶ 장애인 웹 접근성 강화 |

1. 테마별 신규코스 개발로 관광수요 창출

□ 강남 한류스타 거리 개발 및 운영

- 개발방향 : 해외 한류팬을 겨냥해 조성되는 강남한류스타 거리에 산재한 연예 기획사 및 상징조형물과 연계한 도보코스 개발
- 검토대상 : 강남한류스타의 거리, 강남관광정보센터(압구정) 연계 코스 개발
- 기대효과 : 한류를 활용한 신규코스 개발 및 강남지역 코스 확대
- 개발기간 : '13.5월 ~ 6월

※ 강남 한류스타의 거리 : 대형 연예 기획사가 밀집한 강남구 압구정동과 청담동을 잇는 1.08km에 이르는 구간, 상징조형물 및 한류스타 핸드 프rinting 및 미디어폴 설치 예정

※ 강남관광정보센터('13년 5월 개관 예정) 연계



서울의 아름다운 건축물 탐방코스 개발 및 운영

- 개발방향 : 공공 기여도가 높고 예술적·기술적 수준이 뛰어난 건축물을 탐방코스 개발
- 검토대상 : 강남/강북 지역, 전통, 근(현)대 건축물 각1개 코스
- 기대효과 : 서울의 문화와 예술의 향기를 담고 있는 주요건축물을 국내외에 널리 알리고 서울을 새롭게 탐험 할 수 있는 기회 제공

생태 도보코스 개발 및 운영

- 개발방향 : 시에서 조성한 대표적인 생태공원을 중심으로 도보관광코스 개발
- 검토대상 : 남산, 북서울꿈의숲, 서울숲(뚝섬), 한강공원(난지, 여의도 셋강, 강서습지, 고덕수변, 암사둔치, 난지습지 등)
- 기대효과 : 친환경적 관광도시 이미지 제고 및 방문객들에게 학습 체험기회 제공



순교지 순례코스 발굴

- 개발방향 : 서울에 산재한 순교지, 처형장 등 사료를 발굴하여 코스로 개발
 - ※ 현재 중구청 주관으로 『서소문역사문화공원조성기본계획(안)』 수립용역을 진행 중 (’12.11~’13.3)에 있으므로 결과에 따라 명동성당-서소문순교성지-약현성당(중림동)-당고개순교성지(삼각지부근)-새남터성당을 연결하는 성지순례코스를 개발하여 운영
- 검토대상 : 당고개 순교성지-새남터 성당, 서소문순교성지, 약현성당, 명동성당 등
- 기대효과 : 국내외 관광객들에게 종교적 테마의 도보관광 기회 제공
- 개발기간 : ’13.4월 ~ 8월



중국 사당 및 관련 유적지 대상 전통문화 코스 발굴

- 개발방향 : 중국계 사당과 제갈공명의 묘 등 중국 관련 유적지를 코스로 개발
- 검토대상 : 관우 관련 사당(남묘, 동묘, 관성묘, 성제묘)과 제갈공명의 묘(남산 와룡묘)

- 기대효과 : 중국 관광객에게 다양한 테마의 도보관광 기회를 제공



□ 산업자원 연계코스 발굴

- 개발방향 : 산업화 및 정보화 관련 산업유산을 연계하여 도보관광 코스개발
- 검토대상 : 삼성전자 홍보관, 한국영상자료원, 디지털파빌리온, SK텔레콤 홍보관, 상암 DMC, 여의도 금융지구, 한국방송건축학홀, 성수동 구두골목 등
- 기대효과 : 서울의 발전과정을 활용하여 개도국의 시찰관광수요 흡수



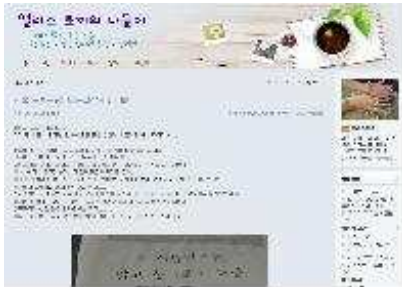
□ 스토리텔링 사업 등과 연계한 기존 코스 상시보완체계 구축

- 기본방향 : 시민발굴홈페이지(www.seoulstory.org), 자치구 발굴사업 등 스토리텔링 사업 등과 연계하여 신규 관광자원을 정례적 반영
 - ※ 2013년 스토리텔링 5대 역점분야 : 한강, 한양도성, 동대문지역(DDP포함), 세종대로 주변(한글 마루지), 한성백제문화유적
- 반영체계 : 정례화 및 검토회의체 운영
 - 검토주기 : 분기별 자체 자원조사 및 자치구 의견조사 등
 - 회의운영 : 문화관광해설사, 관계 전문가 간담회를 통해 확정

2. 도보관광 프로그램 홍보강화로 이용률 증대

□ 도보관광 홍보 활성화

- 도보관광 홈페이지(dobo.visitseoul.net)를 통한 온라인 이벤트 진행
 - 사진공모전, 도보관광 이용후기 공모 프로모션 등 이슈 이벤트 활성화
 - 서울시 홈페이지(www.seoul.go.kr), 서울시 페이스북·트위터 활용 연계 마케팅 추진
- 미디어 연계 홍보 강화
 - 외국인관광객 이용 여행정보지 기획기사 게재(2회, 상/하반기)
 - 도보관광 코스 전경 등 사진 DB 구축을 통해 잡지사, 신문사 등 사진자료 제공 활성화
 - 파워력이 큰 파워블로거 초청 이벤트를 통해 도보관광 코스 소개(1회, 하반기)



- 타 실국에서 추진중인 도보관광 관련 연계 홍보 강화
 - 서울둘레길, 한강역사코스, 종로구 골목길 투어 등 도보관광홈페이지 연계 홍보
- ‘펼침형 지도’ 제작 배포로 코스에 대한 이해도 및 관심도 증대
 - 도보관광지도 제작 배포 : 2만부(한국어, 영어, 중국어, 일어)
 - 주요 관광안내소 배포 및 PDF 파일로 홈페이지 업로드

스마트 투어 가이드 서비스 제공

- 위치기반 오디오가이드로 해설사가 동행 없이 스토리텔링 서비스 제공
- 서비스 언어 : 한국어, 영어, 중국어, 일본어
- 대상 코스
 - 청계광장, 광통교, 수포교, 오간수교, 보신각, 인사동, 조계사, 서울시청, 정동길 등
- 개발기관 : 한국관광공사(서울도보여행 스마트투어가이드 서비스 사업)
- 서울시 역할 : 대상코스 매뉴얼 제공/감수 및 펼침지도에 지점활용 표시
- 서비스 시점 : '13년 3월말
- 향후계획 : 한국관광공사와 협의하여 북촌코스 확대 추진('13년 상반기)

□ 도보관광 운영체계의 개선

○ 편리한 '원스톱 예약서비스' 제공 및 장애인 웹접근성 강화

- 시스템의 유기적 운영(관광객 ↔ 해설사 ↔ 관리자)을 위한 유지관리 강화



〈관광객 홈페이지〉



〈해설사 홈페이지〉



〈관리자 홈페이지〉

- 장애인 웹 접근성 강화 및 장애인 예약관리 시스템 개발추진

○ 해설사 매뉴얼 제작 및 보급으로 해설품질의 실시간 균질성 확보

- 신규 개발코스 반영, 기존 도보코스 변경, 보완 및 수정 자료 반영
- 시·청각 장애인 코스 : 점자 및 음성텍스트 파일 매뉴얼 제작

○ 도보관광 서비스 만족도 조사 실시(하반기)

- 목 적 : 도보관광의 이용실태, 운영프로그램의 만족도, 해설사의 전문성 및 서비스만족도 등을 조사하여 관광활성화의 기초자료로 활용
- 조사항목 : 로, 도보관광 참여 동기, 이용횟수, 동반자 유형 등 이용실태조사와 해설사서비스, 도보 프로그램의 만족도 등
- 조사방법 : 도보관광 이용객 대상 이메일 및 현장 설문조사

※ 2012년 도보관광 서비스 만족도 조사 결과

- 기간 : 2012.8.21 ~ 9.10,
- 대상 : 도보관광 서비스 이용객 704명
- 조사항목 : 이용실태, 만족도(해설서비스, 도보 프로그램 등)
- 조사결과 : 만족도(해설서비스 86.7점, 프로그램 87.5점 / 100점 만점)
- 미진한 점 : 홈페이지를 통한 인터넷 예약시스템 접근 불편(외국인, 어르신 등)
⇒ 예약시스템 다변화(전화, 인터넷, 스마트 폰)

3. 해설사 교육 및 복무관리 강화



해설사 보수교육 운영

- 대상 : 문화관광해설사 1기~10기(총 244명)
- 시간 : 20시간(약 2개월)
- 방식 : 문화관광체육부 인증기관(사이버 경희대) 집합 교육
- 내용 : 신규 도보관광 코스에 대한 이론 및 현장교육 등
- 기타 : 매월 1회(2시간) 저명인사 특강 형태로 교육 진행
 - ※ 역사, 문화재, 풍수, 생태, 한류 등 흥미롭고 시의성 있는 테마 교육 강화
 - ※ 고품격 해설사 양성을 위해 분야별 전문 해설사 제도 시범 운영(2-3개분야)

특별해설사 양성교육과정 신규운영

① 장애인 해설사

- 목적 : 코스 이해도 및 기본소양 강화하여 장애인에게 맞춤형 해설 서비스 제공
- 대상 : 장애인 해설사 9명(시각 4명, 청각 5명)
- 시간 : 50시간(약 13주)
- 방식 : 문화관광체육부 인증기관(사이버 경희대) 집합 교육
- 내용 : 해설안내기법, 서울의 역사문화, 안전관리 및 응급조치 등

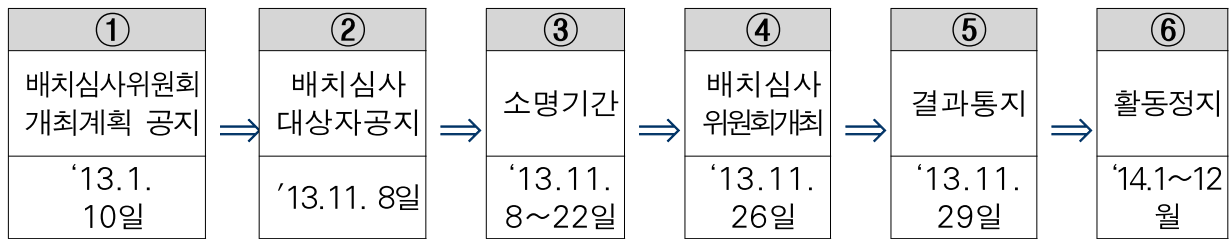
② 동네 해설사

- 목적 : 스토리텔링 사업과 연계하여 지역주민이 지역명소를 관광객에게 해설 서비스 제공
- 대상 : 지역주민 80명
- 시간 : 20시간(약 2주)
- 방식 : 문화관광체육부 인증기관(사이버 경희대) 집합 교육
- 내용 : 소양교육, 해설안내기법, 지역명소 역사 문화, 관광객 접근전략 등

배치심사위원회 운영정례화를 통한 해설사 복무관리

- 목 적 : 해설사의 역량, 활동실적, 태도 등에 대한 심사를 통해 1년 단위로 활동 적격자를 선정/운영함으로써 해설사 복무강화 및 고품질 해설서비스 제공
- 대 상 자 : 1~10기 해설사(244명)
- 개최시기 : '13년 11월
- 위원회 구성 : 학계 전문가 및 유관기관 10인 이내
- 활동정지 기간 : '14.1월 ~ 12월(1년)

※ '12년 배치심사심의 결과 84명 해설사 1년 활동정지



해설사 활동지원 및 우수해설사 표창 등 사기관리 강화

- 활동비 지원
 - 해설사 활동비 지원 : 1일 1회 / 3만원 지원
 - 동아리 모임 지원 : 월 1회 / 3만원(조선왕조실록 및 왕릉연구 외 6개)
- 편의물품 지원 : ID카드, 명함, 수첩, 기가폰, 바람막이 점퍼 등
- 활동실적이 우수한 해설사 표창 : 문화관광체육부장관, 서울시장

4. 해설사 배정관리 및 장애인 웹 접근성 강화

실태 및 개선방향

- 실태
 - 해설사 배정관리 편차 심화
 - ▶ 외국어(영어, 중국어, 일어)담당 해설사는 해당언어 해설만 가능
 - ▶ 따라서, 한국어와 외국어 해설사의 해설횟수의 편차가 큼
 - 장애인(시각, 청각) 도보관광 홈페이지 접근성 곤란
 - ▶ 도보관광 홈페이지를 통해 예약해야하나 청각 장애인 접근이 어려움
 - ▶ 현재의 홈페이지는 시각 장애인용 스크린 리더기 인식 불가

○ 개선방향

- 예약관리 시스템 보완

- ▶ 외국어 담당 해설사도 해당 외국어 뿐만 아니라 한국어 해설도 가능토록 예약 기능 개편
- ▶ 해설사별 신청코스 및 해설횟수 등을 예약시스템에 반영하여 해설사에게 해설의 기회 균등 배분

- 장애인(시각, 청각) 대상 도보관광 홈페이지 접근성 개선

- ▶ 모든 그림 및 텍스트 파일을 새롭게 코딩하여, 시각 장애인용 스크린 리더기 사용 가능토록 개편
- ▶ 청각 장애인의 경우 온라인 및 이메일을 통해 예약 가능하도록 개편

IV. 추진일정

- 2013. 2월 사업계획 수립 및 대행계약 체결
- 2013. 4~6월 장애인 문화관광해설사 교육 및 평가
- 2013. 5~7월 문화관광해설사 보수교육 및 평가
- 2013. 6~9월 도보관광 신규코스 개발
- 2013. 9월 도보관광 이용객 만족도 조사
- 2013. 10월 온·오프라인 홍보 및 리플릿 제작 배포
- 2013. 11월 배치심사위원회 개최

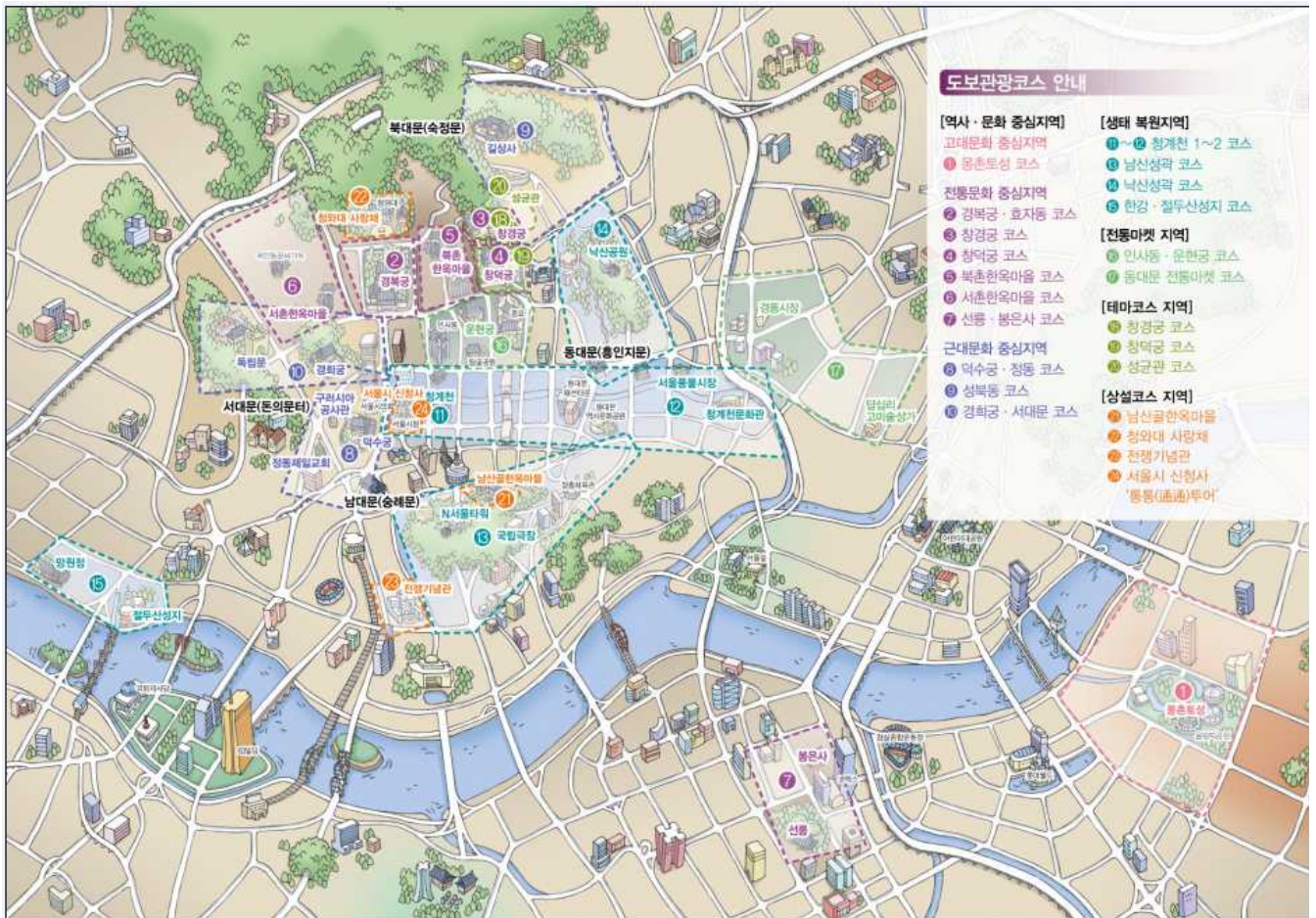
V

소요예산

- 총사업비 : 959,000천원
- 도보관광코스 개발 및 운영 방법
 - 서울관광마케팅(주)에 위탁 추진

서울시 도보관광 코스지도

1. 도보관광 코스 위치도



< 도보 코스 위치도 >

2. 개별 코스 지도(동선 안내)

1. 몽촌토성 코스



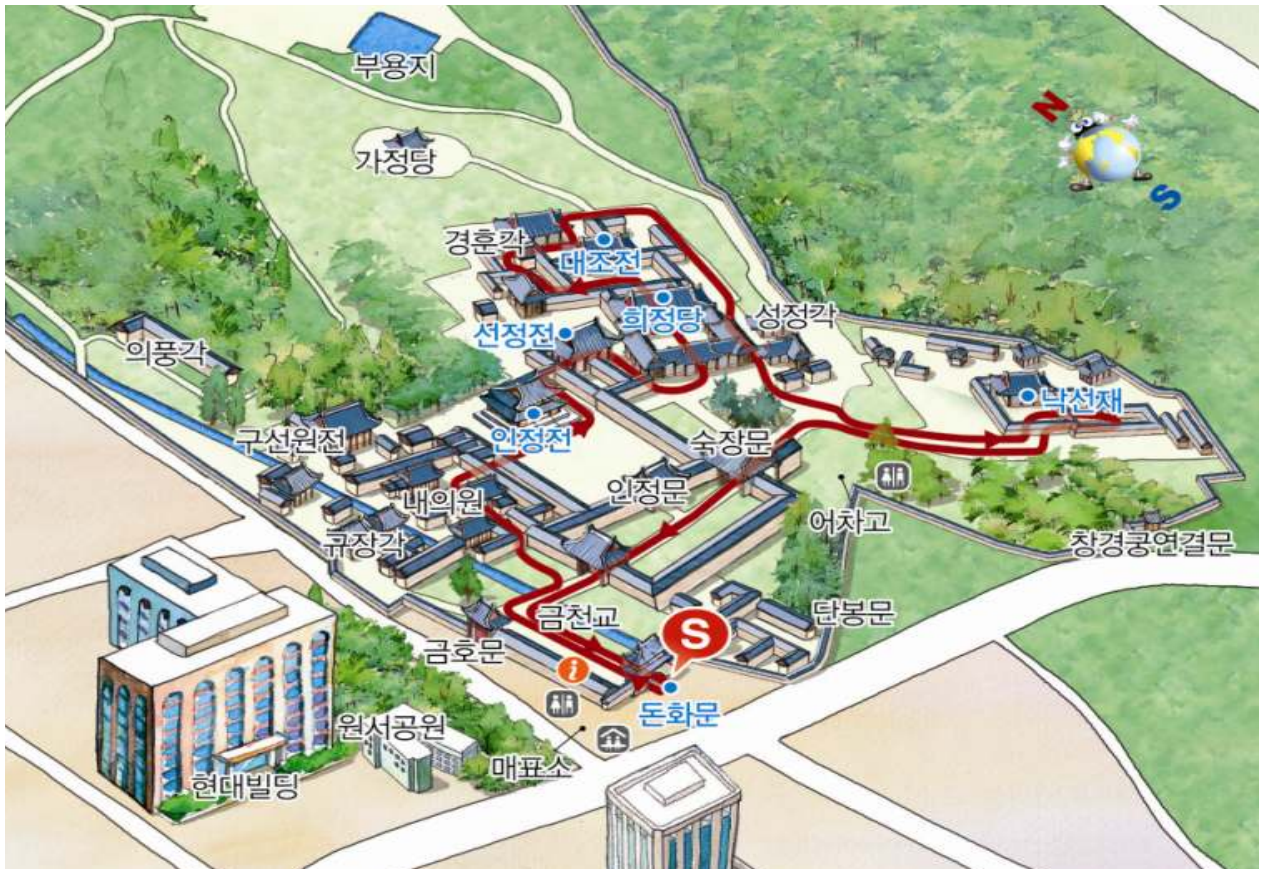
2. 경복궁, 효자동 코스



3. 창경궁 코스



4. 창덕궁 코스



5. 북촌한옥마을 코스



6. 서촌한옥마을 코스



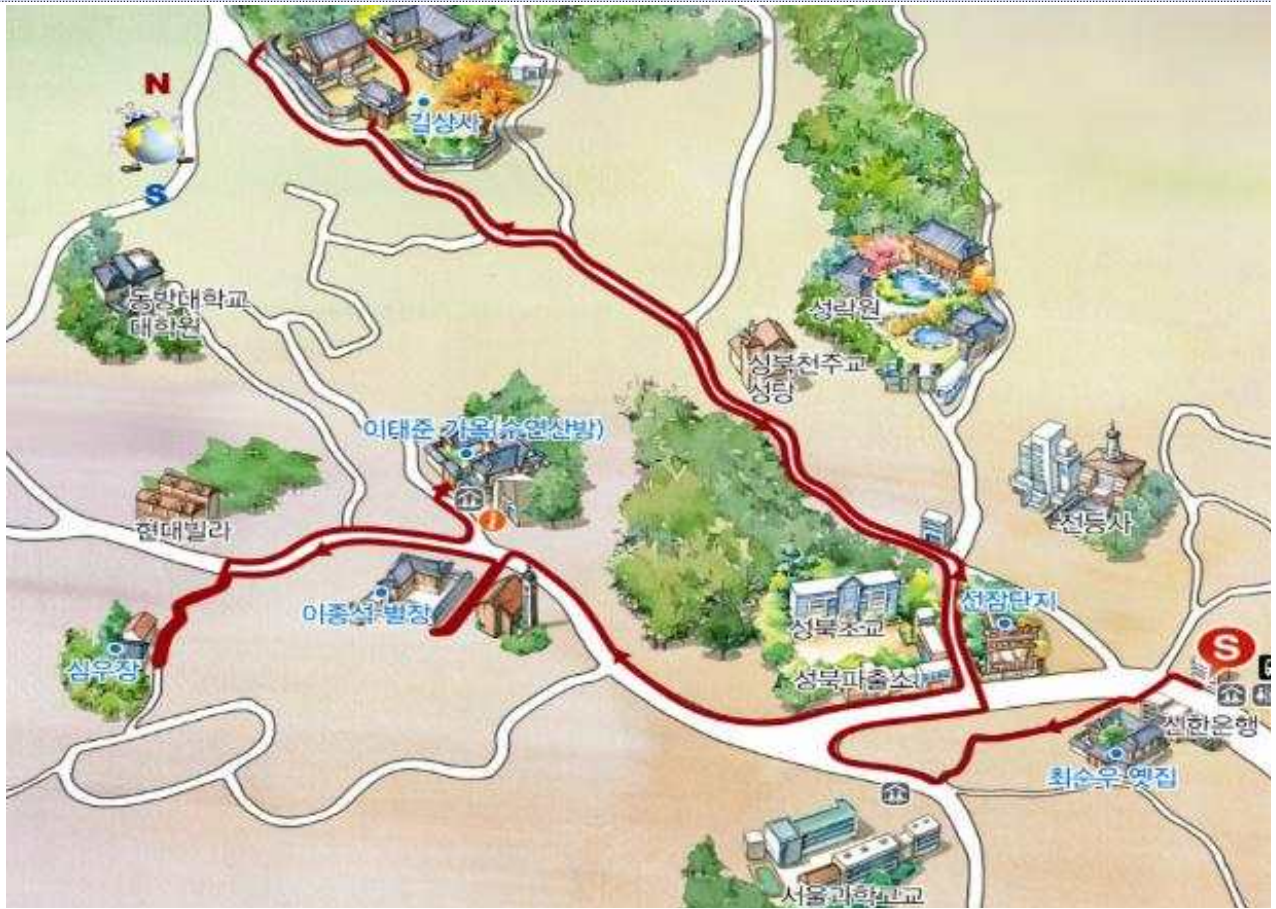
7. 선릉, 봉은사 코스



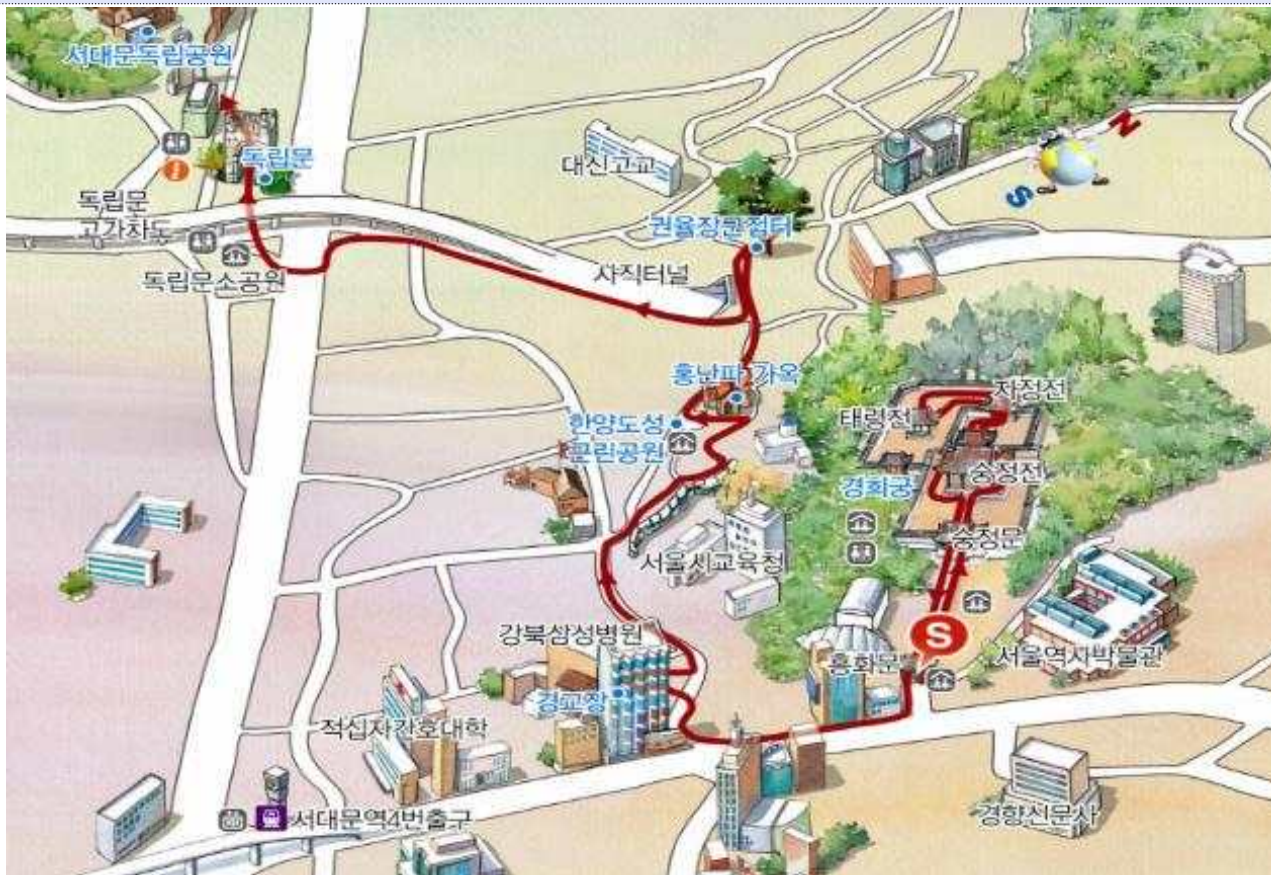
8. 덕수궁, 정동 코스



9. 성북동 코스



10. 경희궁, 서대문 코스



11~12. 청계천 1, 2 코스



13. 남산성곽 코스



14. 낙산성곽 코스



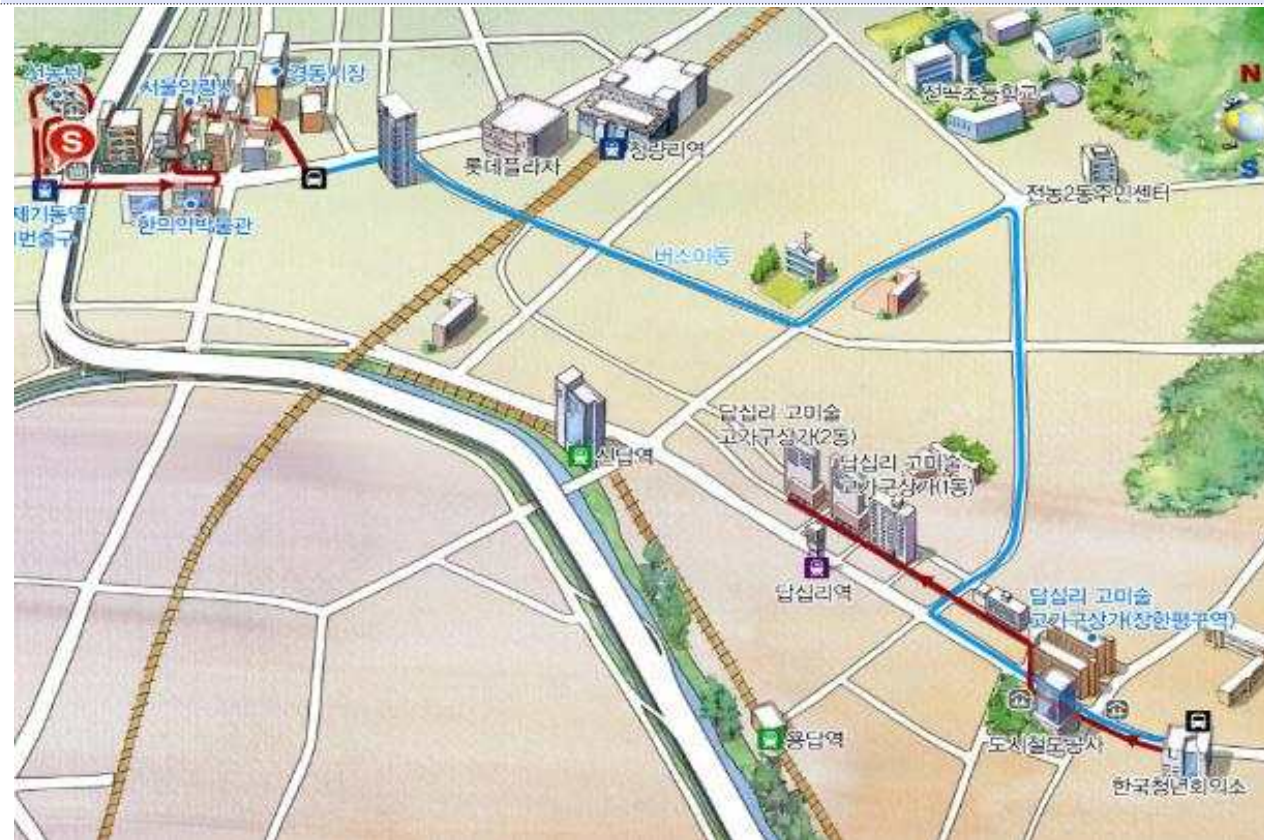
15. 한강, 절두산성지 코스



16. 인사동, 운현궁 코스



17. 동대문 전통마켓 코스



18. 생태코스(창경궁)



19. 생태코스(창덕궁)



20. 성균관 코스

