

2019년도 서울관광재단 직원 해외연수 계획서

2019. 11.

1 연수개요

☐ 추진개요

- 연수주제: 접근 가능한 도시관광 활성화 선진사례 연구
- 독일 주요 관광도시 조사를 중심으로
- 연수기간: 2019. 11. 25.(월)~11. 30.(토), 4박 6일
- 연수국가: 독일 (베를린, 프랑크푸르트)
- 목 적: 독일 접근가능한 관광지 답사 및 관련 기관 인터뷰를 통한 재단 내 무장애관광 사업 개선
- 연 수 자: 총 2명

☐ 항공일정

구 분	구 간	출발일시	도착일시	비행시간	편 명
11/25(월) 출국	인천 ⇒ 프랑크푸르트	11/25(월) 15:15	11/25(월) 18:50	11시간 35분	LH713
11/26(화) 이동	프랑크푸르트 ⇒ 베를린	11/26(화) 18:45	11/26(화) 19:55	1시간 10분	LH198
11/29(금) 입국	베를린 ⇒ 인천 (완전경유)	11/29(금) 13:00	11/30(토) 10:55(+1)	11시간 35분	LH2037(경유) LH718

2 세부계획

☐ 주요내용

- 추진사항: 독일 선진도시 무장애관광 관련 기관 방문 및 관계자 면담, 현장답사 등
 - 독일 주요 도시 무장애 관광지 인프라 조사 및 관련기관 인터뷰 진행
 - 접근 가능한 관광 콘텐츠, 도보관광 코스 및 관광안내소 운영현황 점검

○ 도시별 주요 방문기관 및 답사지

연수국가	방문기관/현장	방문내용 설명
독일	Visit Berlin	<ul style="list-style-type: none"> 방문기관: Visit Berlin(베를린 관광청) 현장개요: 베를린 공식 관광 및 컨벤션 홍보 기관 방문목적: 접근 가능한 우수 도시로 선정된 베를린의 관광정책 및 무장애관광 콘텐츠 파악
	베를린 관광안내소 및 접근 가능한 박물관·호텔	<ul style="list-style-type: none"> 방문현장: TouristInformation im Hauptbahnhof, Scandic Hotel, DeutschesHistorisches Museum 현장개요: 관광명소, 숙박 시설, 박물관 등 방문목적: 현장답사를 통해 접근 가능한 관광시설 운영현황 및 도시 인프라 조사
	프랑크푸르트 장애인 도보관광 코스	<ul style="list-style-type: none"> 현장개요: 장애인을 위한 도보 가이드 투어 답사 및 주요 관광지 답사 방문목적: 도보관광 코스 운영현황 점검 및 접근 가능한 관광 콘텐츠 조사

□ 세부일정표

일 자	지 역	교통편	시간	주 요 일 정
제1일	11/25 (월)	인천	독일 항공	15:15 ◦ 인천국제공항 출발
		프랑크 푸르트		18:50 ◦ 프랑크푸르트 도착

일 자	지 역	교통편	시간	주 요 일 정
제2일	11/26 (화)	프랑크 푸르트	대중 교통	10:00 ~ 12:00 ◦ 현장답사① : 장애인 도보관광 코스 답사 - Tours for the blind and the vision-impaired
				14:00 ~ 17:00 ◦ 현장답사② : 프랑크푸르트 시청, 구시가지, 뢰머광장, 메인타워 전망대 등 - 무장애 관광지 인프라 조사
		독일 항공		18:45 ◦ 프랑크푸르트 출발
				19:55 ◦ 베를린 도착
제3일	11/27 (수)	베를린	대중 교통	09:00 ~ 11:00 ◦ 기관방문① : Visit Berlin(베를린관광청) - 무장애관광 전문인력 교육현황, 관광약자 지원제도 조사 및 무장애 콘텐츠 조사
				13:00 ~ 15:00 ◦ 기관방문② : Berlinische Galerie - 미술관 내 무장애 요소 점검 및 인터뷰
				15:00 ~ 18:00 ◦ 현장답사③ : 브란덴부르크문, 제국의회의사당 - 무장애 관광지 인프라 조사
제4일	11/28 (목)	베를린	대중 교통	09:00 ~ 11:00 ◦ 기관방문③ : Scandic Berlin Potsdamer platz - 접근 우수 호텔 답사 및 담당자 인터뷰
				13:00 ~ 15:00 ◦ 기관방문④ : 베를린 관광안내소 - 무장애관광 관련 현황조사 및 담당자 인터뷰
				15:00 ~ 18:00 ◦ 현장답사④ : 베를린장벽 추모공원 및 샤를로텐부르크 궁전 - 무장애 관광지 인프라 조사
제5일	11/29 (금)	베를린	독일 항공	13:00 ◦ 베를린공항 출발(1회 경유, 뮌헨)
				10:55 +1 ◦ 인천국제공항 도착

※ 방문기관 및 담당자는 현지 사정에 따라 조정될 수 있음

3 기대효과 및 활용방안

□ 기대효과

- 재단 내 무장애관광 사업 보완 및 개선
 - 관광콘텐츠 다양화 및 관광약자 대상 가이드북·도보관광 프로그램 보완
 - 관광업계 종사자 인식 개선 교육 및 무장애관광 전문인력 운영방안 검토
- 유니버설 관광도시 환경조성을 위한 기반 마련
 - 다누림관광센터 및 홈페이지 개선을 통한 정보접근성 및 인프라 강화
 - 관광약자 및 시민행복 증진을 통한 재단의 비전 실현·혁신과제 수행

□ 활용방안

- 관광약자 바우처 사업 실행 기반 마련
 - 기존의 문화누리카드 사업 보완점 및 개선방안 도출
 - 관광약자의 관광활동 지원제도 도입을 통한 보편적 관광향유권 보장
- 관광시설 인증제 운영제도 보완
 - 숙박업소·음식점·쇼핑상점을 포함한 주요 관광편의시설의 가이드라인 재정립
 - 민간업체의 참여를 장려하기 위한 인식개선·관광시설 인증 캠페인 기획

[붙임] 방문기관 및 답사지 개요

□ 방문기관 개요

① Visit Berlin (베를린관광청)

■ Visit Berlin(베를린 관광청) 개요

- ❖ 요 약: 20년 이상 베를린의 주요 관광기구로서 관광정보센터 및 서비스센터 운영
- ❖ 미 선: 베를린을 전 세계적으로 홍보, 관광 정보 제공, 베를린 관광 네트워크 관리 등
- ❖ Accessible Berlin(접근 가능한 베를린)
 - Visit Berlin의 주요 사업 중 하나로서, DSTF(German Seminar for Tourism)와 Natko(the National Coordination Office for Tourism for All)와 함께 'Tourism for all(모두를 위한 관광)' 사업을 진행하며 접근 가능한 관광지 베를린을 위해 다방면으로 노력

○ 면담자 : Gerhard Buchholz '접근가능한관광' 사업 총괄 담당자

○ 주요 면담내용

- 소외계층 및 관광약자의 문화활동을 위한 경제적 지원제도 여부 조사
- 관광업계 종사자 교육 및 무장애관광 전문인력 운영방안 청취
- 무장애 관광의 질적, 양적 성장을 위한 관광콘텐츠 개발 사례조사

② Berlinische Galerie (베를린 주립미술관)

■ Berlinische Galerie(베를린 주립미술관) 개요

- ❖ 요 약: 1975년 설립된 베를린의 현대미술, 사진 박물관
- ❖ 무장애 관광 요소
 - 박물관 내 '접근성과 포용' 전담팀을 별도로 구성하여 장애인, 노약자, 임신부 등 관광약자의 유형별 서비스를 제공하는 등의 노력을 통해 접근 우수 관광지 지정



○ 면담자 : Andreas Krüger '접근성과 포용' 사업 매니저

○ 주요 면담내용

- 주립미술관 차원에서 추진 중인 무장애 관광정책의 초점과 추진 전략
- 관광약자 유형별 서비스 운영현황 및 우수개선사례 청취

③ Scandic Berlin Potsdamer Platz (접근 우수 선정 호텔)

■ Scandic Berlin Potsdamer Platz

(스칸딕 베를린 포츠다머 플라츠) 개요

- ❖ 요 약: 베를린 포츠담에 위치한 4성급 호텔
- ❖ 무장애 관광 요소
 - 독일의 "Tourism for all" 사업 기준에 따라 접근성 우수 호텔로 인증되었으며 모두를 위한 지속가능성과 접근가능성을 주요 미션으로 삼는 호텔



○ 면담자 : Nicolas Raffin 부지배인

○ 주요 면담내용

- 관광약자를 위한 호텔 내 인프라 조성 현황 및 우수 서비스 사례 조사
- 독일 내 숙박업소 대상 관광시설 인증제 운영현황·가이드라인 점검과 스칸딕 플라츠 호텔의 규범 준수를 위한 노력 및 개선사례 청취

④ Tourist Information im Hauptbahnhof (베를린 관광안내소)

■ Tourist Information im Hauptbahnhof

(베를린 관광안내소) 개요

- ❖ 요 약: 베를린 중앙역에 위치한 관광 안내 정보센터
- ❖ 무장애 관광 요소
 - 관광약자를 위한 숙소 및 각종 관광지·대중교통 티켓 예약, 시티맵 제공 등의 서비스를 제공하며 휠체어 등의 지원장비 대여 시스템 운영



○ 면담자 : Martina Ralitsas 관광안내센터 책임자

○ 주요 면담내용

- 관광약자 여행정보 제공을 위한 가이드북 및 기타 홍보물 점검
- 관광안내소 휠체어·전동스쿠터 등 지원장비 대여 시스템 운영현황 조사
- 관광약자 유형별 제공 서비스 파악 및 우수대응사례 청취