

관광 서비스 관련 품질시스템

- Service Quality Systems Related Tourism -

최성운 *
Sungwoon Choi

Abstract

This paper introduces service quality systems such as tourism service, outbound travel services, domestic travel services, condominium services, and, foodservice golf club services, These service quality systems include terminology of travel agencies and tour operators, process, infrastructure, and, terminology of hotels and other types of tourism accomodation.

Keywords : Tourism Services, Outbound and Domestic Travel, Condominium, Foodservice, Golf Club, Service Quality Systems

1. 서 론

- 관광 서비스 품질 시스템 : 여행사 및 투어 오퍼레이터 용어
- 국외 여행 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 기반구조
- 국내 여행 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 기반구조
- 숙박 및 레저 서비스 품질 시스템 : 호텔 및 숙박시설 용어
- 휴양 콘도미디엄 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 기반구조
- 외식 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 기반구조
- 골프장 서비스 품질 시스템 : 용어, 프로세스, 기반구조

* 경원대학교 산업공학과

2. 여행 서비스

2.1 용어

(1)일반용어 : 기본개념, 관광서비스, 지원, 추가서비스 (2)관광서비스 공급자 (3)투어 오퍼레이터 (4)여행사 (5)여행상품제안 : 일반 개념 (6)여행 계약 : 조건, 예약 (7)여행 요금 (8)여행서류[1]

2.2 국외여행 서비스

2.2.1 프로세스

(1) 사업요건 : 인력의 전문성, 직무의 명확성, 시설 및 장비의 적합성, 협력업체의 적합성, 재무 건전성 (2)통상적인 프로세스 : 광고, 여행상담(운동, 숙박, 식사 서비스, 인솔자, 관광 안내문, 관광 장소, 출발지 등 기타 사항), 여행자의 신체조건 확인, 안전 정보 설명 (3)계약체결 : 여행 계약서 작성 교부 (4)여행 설명회 : 안내, 내용 (5)인솔자의 업무 중 휴대사항 : 고객명단, 객실 배정표 등 (6)출국업무 : 여행자의 공항 도착 전,후 업무, 탑승권 발급업무, 출국 및 탑승업무 (7)기내서비스업무 : 입국서류 작성 (8)현지국가 입국업무 (9)공항에서 호텔이나 관광지로의 이동업무 (10)호텔업무 (11)현지여행 서비스 : 관광 안내문의 안내서비스, 선택관광서비스, 쇼핑(쇼핑 장소의 요건, 쇼핑시 숙지사항), 여행일정의 변경, 일정변경(12)귀국업무 : 준비업무, 공항업무 (13)귀국시 기내서비스업무 (14)입국업무 (15)불편사항과 제안사항 처리 : 여행 중, 후[2]

2.2.2 기반구조

(1)기본사업체제 : 경영구조, 조직구조, 안전관리 (2)인력자원 : 기본사항, 직무능력 (3)시설 및 장비 : 상담실 등 (4) 교육훈련 : 계획 및 내용 (5)품질관리 : 품질방향 및 매뉴얼(인력, 시설 및 장비, 문제 예방 및 시정 조치, 기타 품질관리 활동), 품질관리문서, 불편사항과 제안사항 처리, 평가 체제[3]

2.3 국내여행 서비스

2.3.1 프로세스

(1)사업요건 : 전문인력의 확보, 직무의 명확성, 시설 및 설비의 적합성, 협력업체의 적합성, 재무의 건전성, 거래의 투명성 (2)사전 서비스 : 광고, 여행상담(관광 일정 및 예상소요 경비, 운동 서비스, 숙박 및 식사 서비스, 국내여행 안내도, 관광장소 및 방법, 기타사항), 계약체결(사전공지-표준 약관, 여행 경비, 여행보험 내용공지 ; 여행 내용의 조정 ; 여행 상품의 예약 확정 ; 여행 계약서의 교부), 여행설명회, 국내여행 인솔자의 지참물 (3)국내여행 중 서비스 : 출발업무(외국인의 경우 입국업무 ; 관광버스 이

용시 출발업무-출발지에서의 관광버스 탑승업무, 관광지로의 이동업무 ; 열차·선박·항공기 이용시 출발업무-여행자의 역·여객선 터미널·공항 도착 전후업무), 여행지역에서의 이동업무, 숙박서비스, 현지여행 서비스(관광통역안내사의 안내서비스; 선택관광; 쇼핑-장소 및 쇼핑시 주의사항; 여행일정의 변경 및 관리), 귀착업무(관광버스 이용시 귀착지로의 출발준비업무; 열차·선박·항공기· 이용시 귀착지로의 출발준비업무-역·여객선 터미널·공항 도착 전후업무, 외국인의 경우 출국준비업무 및 여객선 터미널·공항업무 (4)사후 불만 및 제안 사항 처리 : 여행 중, 후 처리[4]

2.3.2 기반구조

(1)기본사업체제 : 경영구조, 조직, 인적관리 (2)인적자원 : 직무능력 (3)시설 및 설비 (4)교육훈련 : 계획, 내용, 평가 (5)품질관리 : 방침, 매뉴얼(인적자원, 시설 및 설비, 예방 및 시정조치), 문서, 불만 및 제안사항처리 (6)여행 만족도 관리 : 평가 체제, 자료 수집과 분석, 서비스 품질 개선, 불만사항 시정조치[5]

3. 숙박 및 레저시설 서비스

3.1 용어

(1)숙박시설 : 기본개념, 숙박시설의 종류, 객실의 종류 요금의 종류, 침대의 종류, 화장실 및 시설 (2)편의 서비스 : 식음료, 장애인 시설 및 보관소 (3) 고객 부대시설 : 문화와 여가, 사우나 및 체육시설, 주차장[6]

3.2 콘도미니엄 서비스

3.2.1 프로세스

(1)일반여건 : 인력전문성, 시설적합성, 재무건전성 (2)통상적인 콘도 서비스의 프로세스 : 광고, 계약(분양계획서, 입회계획서, 시설이용 계획서, 계약조건의 준거원칙) (3)예약 (4)입실 (5)이용 (6)퇴실 (7)불만처리[7]

3.2.2 기반구조

(1)콘도서비스 기본 사업 체제 : 경영구조, 조직구조, (2)인력 (3)시설 : 외장, 객실, 공공장소, 부대시설 (4)품질시스템 : 방침, 매뉴얼(인력, 시설, 불만처리 ,문제 예방 및 시정조치)[8]

3.3 외식 서비스

3.3.1 프로세스

(1)외식서비스 사업의 요건 : 기본요건(종업원의 서비스, 메뉴, 시설, 외식서비스 구

성내용) (2)수행과정 : 사전서비스, 서비스수행, 사후서비스 (3)메뉴 : 일반사항, 메뉴의 진실성(분류, 품목, 가격, 양, 품질, 식재료의 원산지 표시·상호명·저장방법, 조리방법의 설명, 품목의 설명, 품목의 영양성분, 사업장명·위치·전화번호·운영시간), 메뉴의 작성(다양성, 위생관리) (4)품질요건 : 방침의 수립, 매뉴얼(접객 서비스 매뉴얼, 메뉴매뉴얼, 운영매뉴얼), 품질관련 문서의 관리 (5)고객 불만 처리 : 불만사항, 고객 불만에 대한 종업원의 태도, 고객 의견 및 불만 처리 절차[9]

3.3.2 기반구조

- (1)조직 : 종업원, 종업원의 교육·훈련, 시설(환경시설, 안전시설, 위생시설, 소방시설)
- (2)품질관리 : 품질보증, 시설관리, 안전 및 긴급조치[10]

3.4 골프장 서비스

3.4.1 용어

(1)일반용어 : 이용자, 플레이어(player), 사업자, 종사자, 입회금, 회원권, 회원, 비회원, 회원증, 명의개서, 예약(booking), 클럽하우스, 프런트, 락카룸, 골프숍, 캐디, 캐디배치, 로컬룰(local rules), 라운드, 그늘집, 그린피, 개디피, 클레임 (2)경기용어 : 핸디캡(handicap), 티샷(tee shot), 티오프(tee-off), 오너(honour), 스트로크(stroke), 퍼팅(putting), 벌타(penalty stroke), 분실구(lost ball) 아웃 오브 바운드(out of bounds. OB) : 파, 홀인원,알바트로스, 이글, 버디, 보기, 더블보기, 트리플보기, 도그레그, 훅, 드로우 등 (3)코스용어 : 코스(course), 홀(hole), 티잉그라운드, 스루더그린, 페어웨이, 러프, 헤저드, 벙커, 퍼팅그린, 홀컵, 그린스피드 등[11]

3.4.2 프로세스

(1)회원모집 : 광고, 상담, 입회, 회원규모, 회원자격의 양도·양수, 탈퇴, 회원정보보호 (2)운영시간 및 휴장 : 시간, 정기휴장, 특별휴장, 임시휴장, 휴장사실의 통보 (3)예약 : 안내사항, 예약방법, 예약의 공정성, 예약통보 (4)내장 : 용품인도, 안내사항, 등록, 락카이용, 경기 홀이동 (5)경기진행 : 안내사항, 클럽확인, 준비운동, 경기개시, 규칙적용, 어드바이스, 안전사고, 경기종료 및 클럽확인 (6)경기 종료 후 : 락카룸 이용, 부대시설 이용, 정산 및 영수증 발행, 요금의 환불 (7)불만 및 고객 만족도 관리 : 불만처리, 보상처리, 고객 만족도 관리[12]

3.4.3 기반구조

(1)골프장 서비스의 기본 요건 : 조직 및 인력, 코스, 시설 및 장비, 품질시스템, 시설 이용 요금의 적정성 (2)조직 및 인력 : 조직, 인력, 교육훈련 (3)코스 : 기본사항, 코스관리(티잉그라운드, 페어웨이 및 러프, 벙커, 그린), 동절기 코스관리 (4)시설 및 장비 : 기본사항 및 기본시설, 전산 시스템, 기본장비, 경기 보조용 차량 및 운반구 (5)환

경 및 안전관리 : 환경관리, 안전관리 (6)품질시스템 : 방침, 매뉴얼, 품질관리문서, 불만처리 (7)고객 만족도 관리 : 평가 체계, 자료수집과 분석, 서비스 품질개선, 불만 사항에 대한 시정 조치[13]

4. 결 론

- 여행 서비스 품질시스템 : 관광서비스 공급자, 투어 오퍼레이터, 여행사, 여행상품, 계약, 요금, 서류
- 국외여행 서비스 품질시스템 : 사업요건, 프로세스, 계약, 설명회, 인솔자 업무, 출국, 기내서비스, 현지국가, 공항, 호텔, 현지여행, 귀국, 입국, 불만처리, 사업체제, 인적자원, 시설, 교육훈련, 품질관리
- 국내 여행 서비스 품질 시스템 : 사업요건, 사전 서비스, 국내여행, 제안, 사업체제, 인적자원, 설비, 교육훈련, 품질관리, 만족도
- 숙박 및 레저시설 서비스 품질 시스템 : 숙박시설, 편의시설, 고객부대시설
- 콘도미니엄 서비스 품질 시스템 : 프로세스, 예약, 입실, 이용, 퇴실, 불만처리, 사업체제, 인력, 시설, 품질시스템
- 외식 서비스 품질 시스템 : 사업요건, 수행과정, 메뉴, 품질요건, 불만처리, 조직, 품질관리
- 골프장 서비스 품질 시스템 ; 일반용어, 경기용어, 코스용어, 회원모집, 운영시간, 예약, 내장, 경기종료, 만족도, 기본요건, 코스, 시설, 환경, 품질시스템, 만족도

5. 참 고 문 헌

- [1] KS A 0912 : 2001, 관광 서비스-여행사 및 투어 오퍼레이터-용어, 한국표준협회, 2001.
- [2] KS A 0915 : 2003, 국외여행 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2003.
- [3] KS A 0916 : 2003, 국외여행 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2003.
- [4] KS A 0919-1 : 2005, 국내여행 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2005.
- [5] KS A 0919-2 : 2005, 국내여행 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2005.
- [6] KS A 0911 : 2001, 관광 서비스-호텔 및 숙박시설-용어, 한국표준협회, 2001.
- [7] KS A 0917 : 2003, 휴양콘도미니엄 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2003.
- [8] KS A 0918 : 2003, 휴양콘도미니엄 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2003.
- [9] KS A 0913 : 2003, 외식 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2001.
- [10] KS A 0914 : 2003, 외식 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2001.
- [11] KS A 0920-1 : 골프장 서비스-용어, 한국표준협회, 2006.
- [12] KS A 0920-2 : 골프장 서비스-프로세스, 한국표준협회, 2006.
- [13] KS A 0920-3 : 골프장 서비스-기본구조, 한국표준협회, 2006.