

職能單元代碼	TTM3R0317v2
職能單元名稱	出入境的協助管理
領域類別	休閒與觀光旅遊/旅遊管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、協助團體或個人旅客入境轉乘</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助旅客查詢入境相關訊息以免延誤。</li> <li>2. 入境前協助確認各項交通接駁細節。</li> <li>3. 於<u>運輸航廈</u>【註1】明顯處使用舉牌接機讓旅客容易找到目標。</li> <li>4. 告知入境與轉乘旅客如何利用航站<u>設施</u>【註2】。</li> <li>5. 若旅客未獲准入境，協助返回出發地。</li> </ol> <p>二、向旅客傳遞入境訊息</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以適當的態度來迎接旅客讓他有賓至如歸的感覺，也讓旅客對於接待相關人員及公司服務做出回應。</li> <li>2. 提供旅客正確的相關<u>旅遊訊息</u>【註3】並詳盡介紹該目的地的區域範圍。</li> <li>3. 入境前進行行李盤點與管控。</li> <li>4. 協助入境旅客行李清點行李件數，若旅客行李延誤或遺失，告知遵照航空相關定型化契約與法規處理之方式。</li> </ol> <p>三、協助團體或個人旅客出境</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在旅客出境前檢查其相關證件，並確認航班時間是否準時。</li> <li>2. 公司旅客出境前盡量安排服務為導向，讓旅客無後顧之憂達到<u>安全</u>【註5】放心的境界。</li> <li>3. 出境前檢查旅客相關證件，並確認有效無誤。</li> <li>4. 提醒旅客行李備齊並確保數量無誤。</li> <li>5. 出發前隨身物品的檢查，如：行李、護照、簽證、金錢。</li> <li>6. 提醒旅客<u>出境</u>【註6】前了解離境相關法規。</li> <li>7. 紀錄旅客對服務的評價，並轉知相關人員及協力廠商。</li> <li>8. 協助旅客辦理登機相關手續。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、在當地區域主要出、入境地點與設施</p> <p>二、航空站內的指標方向標誌的引導航空站行李提放清點流程</p> <p>三、在航空站行李遺失報備流程</p>

	<p>四、標準客戶旅行證件的格式和所<u>使用術語</u>【註7】</p> <p>五、旅行社和導遊間的法律義務，包括旅客的責任保險及導遊應盡義務</p> <p>六、航空站的<u>安全管理</u>【註8】</p>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、<u>溝通技能</u>【註9】</p> <p>二、主動積極將其服務的必要挑戰任務及企業專業領域做回應</p> <p>三、<u>書寫技能</u>【註10】</p> <p>四、<u>運算技能</u>【註11】</p> <p>五、調度能力和即時調整能力</p> <p>六、確認瞭解出入境的運作模式</p> <p>七、使用網路資訊服務的技術技能</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、進行關鍵工作任務/能力之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>誠懇的與旅客間溝通無礙。</li> <li>不同的團體旅客出入境模擬多樣式的變化活動。</li> <li>掌握分析出入境與多重交通網的航站。</li> <li>證明航空站設施知識的瞭解，及遵照出入境的流程。</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>當地遊覽車公司運輸。</li> <li>客戶和運轉的出入境訊息。</li> <li>反映導遊運作商業環境的客戶群體規模和特質。</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對受評者進行出入境轉乘的直接觀察。</li> <li>對受評者準備文件的評量，例如受評者所完成的乘客名單和行李清單。</li> <li>個案研究和問題解決的使用，以評估有效回應於出入境所發生問題的能力。</li> <li>書寫或口頭詢問以評估運輸航廈、行李程序與旅行文件的知識。</li> <li>直接詢問由受評者工作績效和第三方工作成果證明所組合而成的評量。</li> </ol> <p>【註】本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p>
<b>說明與補充事項</b>	【註1】運輸航廈可能包括：包機設施、機場航空站、公車和長途汽車運輸站、航運港口和遊船碼頭、火車站及高鐵站。

	<p>【註2】航廈設施可能包括：機場控制區出入、航廈與停車場間的通訊系統、留言板、公共廣播系統、團體特殊預留區域、購物專區、服務台及停車場。</p> <p>【註3】給顧客的訊息與建議可能相關於：住宿地點設施、入住程序、即將到來的行程安排、轉乘程序、飯店和附近的景觀、當地時間、當地天氣、貨幣匯率和設施、綜覽目的地資訊、小費、歡迎及介紹。</p> <p>【註4】安全議題可能關於：行李成為旅途危害、在大廳區域的擁擠、旅客與行李乘載、轉乘車輛停車及交通考量。</p> <p>【註5】出境程序可能包括：免稅需求、旅客卡及退稅程序。</p> <p>【註6】使用術語可能包括：高鐵、鐵路、航空和公車票、住宿和轉乘券、運作文件(例如行程)及時差換算。</p> <p>【註7】安全管理與下列事項息息相關：行李、人的安全移動(交通，停車，人群控制)、安全要求、突發狀況(含疾病及意外傷害)及證件妥善保管</p> <p>【註8】溝通技能可能包括：與客戶及同事聯繫有關典型運作議題與起、承、轉、合及音量的適度</p> <p>【註9】書寫技能可能包括：讓旅客容易瞭解運作訊息、讓旅客簡單瞭解旅遊業術語及航空公司、各國城市代碼、準確掌握旅客出入境訊息。</p> <p>【註10】運算技能可能包括：計算並檢查團體成員人數和行李件數與瞭解各國時差換算機制。</p>
--	--