

職能單元代碼	TTM4R0301v2
職能單元名稱	旅遊業對社區觀光的營運及永續經營
領域類別	休閒與觀光旅遊/旅遊管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、研訂組織永續發展目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合教育與實務經驗，發展營運策略。 2. 確保營運策略對旅遊社區和環境有正面的永續發展結果。 3. 諮詢同仁與其他利益關係人<u>環境與社會永續性的責任議題</u>【註1】。 4. 根據相關的組織作業規範發展營運策略。 <p>二、以影響最少【註2】的方式來進行相關活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在進入旅遊區域之前，提供顧客適合的資訊。 2. 為顧客和同仁提供正面典範。 3. 處理不適當的顧客行為。 <p>三、監督影響與改變</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適當的技術管控與記錄<u>自然環境的改變</u>【註3】。 2. 依照要求，代表環境與社會機關<u>蒐集彙整環境資訊</u>【註4】。 3. 即時向所屬的主管機關提出環境與社會的改變。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、全球環境議題【註5】</p> <p>二、旅遊活動對環境與社會的影響</p> <p>三、旅遊業運作的<u>永續性考量</u>【註6】</p> <p>四、法律、規範，以及土地管理之<u>要求及指導綱領</u>【註7】</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、<u>溝通技能</u>【註8】</p> <p>二、利用關鍵性思考技能，評鑑潛在環境與社會影響，並在公司辦理活動時提出適當回應的批判思考技能</p> <p>三、環境規範要求與綱領描述文件的文書技能</p> <p>四、簡單計算及簡易測量的計算技能</p> <p>五、即時分辨與回應將影響減到最少的問題解決技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在多樣化環境當中開發觀光活動，將環境與社會之負面影響減到最少點。 2. 對全球環境議題的瞭解，尤其與觀光業相關之特定營運環

	<p>境。</p> <p>3. 展現及時分辨與回應將影響減到最少的問題因應方式。</p> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可進行活動的特殊區域。 2. 真實或模擬的觀光業活動。 3. 關於環境實務做法的相關資訊，例如法條、指導綱領和業界作業規範。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接參與觀察受評者在特定區域進行導覽或活動。 2. 評鑑受評者從事的導覽規劃與營運活動。 3. 使用案例研究，評量受評者在不同環境中以對組織影響最少的問題處理方式。 4. 書面或口頭提問，評量受評者對觀光業的環境與社會影響、當地環境議題、最少影響技巧以及法規要求的瞭解程度。 5. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告。
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】環境與社會永續性責任相關議題可能與下列事項相關：負面環境影響(干擾動植物群、帶來(進)外來與野生物種、實體破壞、污染、視覺影響)；負面社會影響(文化輕視)；正面環境影響(觀光客道德觀及文化教育、改善已經受影響的地點、保育和保護機會)；正面社會影響(對地方社區的經濟好處、就業機會、更了解當地與訪客各自的文化、改善地方設施、觀光客道德觀及文化教育)。</p> <p>【註2】最少影響技巧與程序可能包括：教育、限制進出或設定上(下)限、地點加固、舞台化的真實性及技術解決方案。</p> <p>【註3】自然環境的改變可能包括：繁殖事件、動物群的改變、植物群的改變、侵蝕及物種目擊。</p> <p>【註4】蒐集環境資訊的方法可能涉及：基本測量(估計遮蔽物和水比例、溫度差異、氣候環境條件)、記錄本、攝影及目擊表格。</p> <p>【註5】全球環境議題包括：氣候變遷、能源供需、土地管理、廢</p>

	<p>棄物處理及水資源議題。</p> <p>【註6】永續性考量可能包括：環境或文化上之特殊區域以及相關的最少影響做法、處理與棄置廢棄物、業界作業規範與程序、水資源的使用與分配。</p> <p>【註7】要求及指導綱領可能包括：在國家公園內或在傳統擁有者控制的土地之進入許可要求、露營地運作和使用開放爐火的限制、監督環境與社會衝擊的資訊蒐集彙整技能(觀察結果與測量結果以及特定資料的記錄方式)。</p> <p>【註8】溝通技能可能包括：環境與社會責任議題可向同事及所屬關係人做諮詢、讓顧客知道他們的責任是對環境造成最少的影響。</p>
--	---

更新紀錄
2020年修訂職能內容。