

職能單元代碼	TTM4R0318v2
職能單元名稱	準備專業解說導覽內容
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、研究<u>景點</u>【註1】的專業資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認景區專業資訊的主要<u>來源</u>【註2】。 2. 評估資訊來源的可信度與可靠性。 3. 使用正式與非正式管道取得導覽標的之相關資訊。 4. 研究能夠讓潛在客戶感興趣的活動重點。 <p>二、準備景點的專業資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳盡分析必要訊息，以增進旅客之關注與理解。 2. 整合相關訊息以助於呈現和表達。 <p>三、更新景點專業資訊的知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握機會以更新相關特定主題的既存知識。 2. 積極尋求機會以提升並加強擴展知識。 3. 隨時吸收最新訊息與專業知識，應用至工作。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、解說工作對於創造顧客經驗的重要性</p> <p>二、解說的理論、方法</p> <p>三、景點訊息的來源</p> <p>四、<u>景點特性與重要性</u>【註3】</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、批判性<u>思考與解釋技能</u>【註4】</p> <p>二、<u>文書技能</u>【註5】</p> <p>三、主動積極建立自己的知識庫的學習技能</p> <p>四、使用網路作為研究工具的技術技能</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. 證明在所需知識範圍內文化和環境細節的知識。 2. 發展有趣之解釋與詮釋方式。 <p>二、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受評者運用知識以提供解釋性評論或活動的直接觀察。 2. 探詢團體旅客有關受評者於執業中回答旅客的知識問題之反應力。 3. 受評者準備的研究檔案的詢問。 4. 書寫或口頭詢問以評估研究過程中使用的方式。

	<p>5. 書寫或口頭詢問以評估專業知識。</p> <p>6. 直接詢問由受評者工作績效證明和第三方工作場所報告文件所組合而成的評量。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】景點可能是自然或被建立的可能包括：藝廊、文化中心、歷史性的地點或區域、歷史主題公園、博物館及文化遺址。</p> <p>【註2】來源可能包括：藝術品、事件、展覽經驗和觀察 (自己或他人的)、電影、圖片、網路、音樂、對象、其他人(當地專家、傳統擁有者)、演出、演講、專業協會、印刷文本 (圖書，期刊，雜誌，報紙)、特殊利益相關集團(地質學會、植物研究集團、野生動物社會)及技術資訊。</p> <p>【註3】景點特性與重要性可能包括：文化、自然景觀資源遺產」景點如何開發與作用、歷史文化的重要特質(包括任何展覽、呈列與表演的細節)、與環境地緣有關的人物及其角色與影響、過去與現在當地社群中環境的角色。</p> <p>【註4】思考與解釋技能可能包括：建立解釋框架、掌握並適應來自四面八方不同的訊息、創新多元化的訊息、主題和故事情節給觀眾。</p> <p>【註5】文書技能可能包括：詮釋文化和自然遺產的環境中潛在的複雜和詳細訊息。</p>

更新紀錄
2020年修訂職能內容。