

職能單元代碼	TTM3R0302v2
職能單元名稱	發展社區及地域之觀光意識
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、教育及提供社區觀光資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據相關單位的需求方向，將社區發展成本質教育目標。 2. 評估與挑選適當的溝通方式，設計與執行策略和計畫，使提供<u>社區觀光資訊的機會最大化</u>【註1】。 3. 積極尋找並採用新的或創新方法，進行社區教育。 4. 積極向<u>社區宣導觀光的成本與好處</u>【註2】。 <p>二、發展利害關係人網絡</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 審視與評量現在與潛在的社區領袖與<u>利益關係人</u>【註3】，判斷需求、利益、優先順序和相關趨勢。 2. 蒐集並維護關鍵社區領袖與利益關係人，以<u>建立與維持關係</u>【註4】。 3. 分享網絡資訊與資源及其專業知識與利益關係人加強關係。 <p>三、與利害關係人聯繫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續調查利益關係人對於觀光活動的看法與意見。 2. 評估與整合利益關係人對於規劃與組織觀光活動的意見。 3. 辨識瞭解<u>潛在的社區衝突</u>【註5】並與相關團體諮詢，尋求解決方法。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、觀光業對社區的潛在影響(經濟、社會、環境影響方面的成本與好處)</p> <p>二、社區內對<u>觀光業相關的憂慮</u>【註6】</p> <p>三、區域內的關鍵利益關係人在社區裡的角色以及對觀光業的看法</p> <p>四、<u>社區諮詢與建立關係的方法</u>【註7】</p> <p>五、利益關係人的參與</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、諮詢地區利益關係人的溝通技能</p> <p>二、在策略層級分析與回應複雜的觀光相關議題的批判性思考技能</p> <p>三、尋求新的與創新方法的主動性與企業技能</p>

	<p>四、<u>文書技能</u>【註8】</p> <p>五、處理觀光業的經濟成本與好處相關資料的計算技能</p> <p>六、發展與組織多元化資訊和諮詢計畫的問題解決技巧，用以和利害關係人在潛在的複雜議題或問題方面進行合作的規劃與組織技能</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. 發展與實施能有效與當地社區溝通觀光業議題的策略方向。 2. 與社區團體進行諮詢與聯繫溝通。 3. 瞭解觀光業在當地社區裡扮演的角色、觀光業的影響以及主要利益關係人的角色。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可發展計畫的主辦社區。 2. 支援溝通活動的現行資訊/資源與溝通技術。 3. 受評者可諮詢的社區利益關係人。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估由受評者為特定地方社區發展的社區意識計畫。 2. 使用案例研究來評量受評者在不同情境中，處理社區危機意識議題的能力。 3. 書面或口頭提問，以評量受評者是否理解觀光業造成的社區影響、策略性與戰略性的溝通過程，以及觀光管理組織的結構實例。 4. 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。
說明與補充事項	<p>【註1】提供社區觀光資訊的機會最大化的策略和計畫可能包括：教育活動(在地方學校演講、網路資訊)、媒體策略(公共關係、在地方報紙的固定觀光專欄、社群媒體)、網絡連結活動(觀光業者與社區之間的集會活動、特殊利益網絡)、和地方社區定期規劃活動、贊助(觀光業贊助地方社區活動、觀光活動的商業贊助及地方民意代表的協助)。</p> <p>【註2】觀光對社區的成本與好處可能包括：成本(對環境或文化敏感地區的傷害、對社會結構的影響、文化輕視)，好處</p>

	<p>(文化古蹟保存、對地方社區的經濟好處、工作機會、更了解當地與訪客各自的文化、改善地方設施、觀光客教育)。</p> <p>【註3】利益關係人可能包括：社區團體、原住民社群的長者、民意代表、一般大眾、政府官員、土地管理與保護有關單位、媒體、觀光業者協會、觀光業者及商會。</p> <p>【註4】建立與維持關係的方法可能包括：外部委員會、正式諮詢團體、非正式溝通與意見回饋、時事通訊或其他定期或特殊資訊提供方式、定期聯繫活動、調查、工作團體或工作小組。</p> <p>【註5】潛在社區衝突可能來自：社區團體、原住民社群的長者、民意代表、一般大眾、政府官員、土地管理與保護有關單位、媒體、觀光業者協會、觀光業者及商會。</p> <p>【註6】觀光業相關的憂慮可能包括：永續性、空間的競爭、過於擁擠、資源的競爭及居住品質下降的觀感。</p> <p>【註7】社區諮詢與建立關係的方法可能包括：媒體策略、數位策略及諮詢方法。</p> <p>【註8】文書技能可能包括：分析各種不同境界且可能是陌生主題的大範圍資訊(統計資料)、發展資訊資料 (書面或數位)，以平易近人的方式傳達複雜的訊息。</p>
--	---

更新紀錄
2020年修訂職能內容。