

職能單元代碼	TTM5R0314v2
職能單元名稱	研究與分析觀光業資料
領域類別	休閒與觀光旅遊/旅遊管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、辨識研究需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以組織或情況分析為基礎，辨識研究需求。 2. 與相關同仁與主管單位商討，發展與定義<u>研究目標</u>【註1】。 <p>二、進行研究</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據目標和可獲得的資源挑選研究和<u>資料蒐集方法</u>【註2】。 2. 評估專家協助的需求。 3. 辨識並使用適當<u>資訊來源</u>【註3】與技術，協助研究過程。 4. 在時間範圍內，以核准的方法進行研究。 5. 辨識研究過程所需要的調整，並採取行動。 <p>三、分析資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用可靠的<u>資料分析方法</u>【註4】分析與詮釋資料，取得關鍵訊息與資訊。 2. 確保分析的假設與結論清楚、合理、可驗證，並符合研究和組織目標。 <p>四、提出與應用研究結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適合的組織技術，以適當的格式、風格與結構提出建議方案與議題。 2. 使用研究結果為目前活動與未來規劃提供資訊。 3. 將建議與觀察結果傳達給適當的內部與外部單位。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、在觀光業的產業情境中，研究為<u>不同目的</u>【註5】所扮演的角色</p> <p>二、倫理研究實務，包括與智慧財產權、營業秘密與個人資料保護有關的研究</p> <p>三、針對不同目的的特色與適合程度，研究與資訊蒐集選項</p> <p>四、主要觀光業研究團體，這些單位產生的研究種類，以及對於不同觀光產業的價值</p> <p>五、進行研究計畫使用的旅遊產品種類</p>
職能內涵	一、分析與詮釋複雜的資訊，並對其重要性發展建議與觀察結果

(S=skills 技能)	<p>的批判性思考技能【註6】</p> <p>二、詮釋與分析複雜的觀光業資料的計算技能</p> <p>三、協調研究過程中的實際層面的組織與規劃技能</p> <p>四、使用現行研究技術的技術技能</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. 進行觀光研究計畫，並顯示能有效應用研究和資料蒐集方法、可靠的資料分析及研究呈現技巧。 2. 展示對研究技巧和方法的知識，以及應用在不同觀光產業情況的知識。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 當前的資訊與通訊科技。 2. 當前的觀光業資料與資訊來源。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估受評者進行的觀光業研究計畫。 2. 使用案例研究，評估受評者在不同觀光業活動應用不同研究和資訊蒐集方法的能力。 3. 書面或口頭提問，評估受評者對研究方法與觀光業資料來源的知識。 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】研究目標可能與下列相關：比較分析、競爭者活動、顧客偏好、經銷網絡、假設測試、辨識趨勢、業界定價政策及探訪模式。</p> <p>【註2】研究與資料蒐集方法可能包括：次級資料評估、面談(面對面、電話、虛擬)、焦點團體、來自其他組織的資訊、觀察與傾聽、網路研究、問卷與調查。</p> <p>【註3】資訊來源可能包括：政府單位網站與工具、各國產業協會及觀光行銷相關組織。</p> <p>【註4】資料分析方法可能包括：資料採樣、結果的回饋意見、同儕審查、回顧過去研究及統計分析。</p> <p>【註5】不同目的可能包括：產品發展與創新、行銷及銷售。</p> <p>【註6】思考技能可能包括：解釋複雜的觀光研究文件與統計數據及以清楚易懂的中文傳達研究發現。</p>

更新紀錄
2020年修訂職能內容。