

職能單元代碼	TTM4R0316v2
職能單元名稱	社區及地域觀光導覽解說的運作
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、規劃<u>導覽</u>【註1】之前的準備程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據<u>旅遊業者所提供的資訊</u>【註2】或<u>特殊客製化的需求</u>【註3】，規劃導覽解說的內容。 2. 辦理行前說明會，了解旅客需求，與之互動並連絡情感。 3. 執行旅遊業者交付之任務(如：合約、交通、食宿、保險等)。 <p>二、協助說明旅客所需的要件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職業中與旅客常互動並提供<u>實例參考</u>，並按<u>程序導覽</u>【註4】。 2. 提供<u>額外的資訊</u>【註5】以供旅客迅速了解，並以幽默感帶動而融入其中。 <p>三、與觀光產業良性互動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與<u>觀光同業</u>【註6】良性互動，取得相關資源以利導覽解說。 2. 觀光產業事業間要相互協助，適時主動積極，以利雙贏局面。 3. 簽訂個人與觀光產業間的履約責任。 4. 執業前確認所擔負的責任並<u>再次確認預定導覽之產品或服務</u>【註7】，並準時參與行程導覽。 5. 適當應用了解其他相關機構的文件。 <p>四、行程分類建檔</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照行程表內容執行導覽解說，並包含臨時動議之建議及深度旅遊。 2. 慎重委婉地告訴旅客、遇到<u>不可抗力的變更</u>【註8】行程及如何採取應變措施。 3. 必要時與旅客良性溝通，將旅遊行程重新設計等值之內容，使彼此之間損失降到最小。 4. 遇到不可抗力的變更行程時，時時掌握最新訊息，利用談判技巧將旅客問題減到最低。

	<p>五、突發緊急事件的處理【註9】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急事件的危機處理評估及啟動風險管理程序。 2. 如果緊急事件發生危及到旅客或同事時，立刻報備主管機關及公司，依法規流程處理。 3. 瞭解救援單位的聯繫窗口。 4. 若有必要調整導覽內容必須顧慮到旅客的感受將其興趣的影響降到最低。 5. 帶團風險管理及緊急事故處理的重要性。 <p>六、導覽報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據公司或相關單位的專業導覽資訊，將任務完成。 2. 參考旅客回饋意見或本人專業領域或其他資訊來源，提供改進下次導覽方向。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、建構特殊行程之深度旅遊的多樣元素及提昇服務之多樣化技巧</p> <p>二、具有特殊保護的少數文化特色(盡量避開安排行程至原住民或保育環境，以利永續維護)</p> <p>三、旅遊元素(地方特色產品、旅遊景點、行程食宿安排及其相互關係)</p> <p>四、旅遊行程及預定行程的流程</p> <p>五、導覽執行中的後勤事務</p> <p>六、典型的管理問題及其重點策略(行程異動、緊急事件、傷亡)</p> <p>七、與法律相關的議題(國內外之旅遊相關法令、照護職責)</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技能(旅客、同業和觀光產業之相關行業互動協商導覽交集點，提供後勤事務及行程變更等議題)</p> <p>二、文書技能【註10】</p> <p>三、計算技能【註11】</p> <p>四、規劃組織技能【註12】</p> <p>五、操作導覽務必將問題迎刃而解，將有效的技巧轉換處理後勤事務及人際關係</p> <p>六、觀光產業必須相輔相成</p> <p>七、運用當前的觀光產業專業領域的科技溝通及相關設備得到交集</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. 規劃且操作多樣的導覽，其導覽由多種產品、服務和場所構成。2. 自我規劃多點實務變化的導覽，導覽組成要素為多樣產品、身體力行服務及景點。3. 遵循程序、確認導覽構成與機制，以解決狀況和問題。4. 遵守同業流程、確認導覽組成元素及制度，便能迎刃而解突發狀況與問題。5. 以安全及維持一定水平的方式執行導覽。6. 導覽模式務必要有一定的水準以上前提要以安全為第一。7. 展示對旅遊業、供應鏈及其相互關係有影響之多樣產品、場所及行程的知識。8. 對相關觀光產業事業要有企圖心及自信心並充實其專業知識。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 在相關城市或地區，可反映導覽本質特色之環境(導覽解說可呈現該地區或城市的景點特色)。2. 真實或虛擬的導覽活動。3. 與團體顧客互動。4. 執行導覽所需的設備或資源，如：交通和集合點途徑。5. 執行導覽所需的資料，如：人、事、地、物。6. 支持多面向導覽行程的顧客及操作文件。7. 旅客多元化的導覽行程和實務操作。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 提供一系列的評量方法進行實務技巧和知識之評量。如以下為適合本職能單元之實例：以顧客身份參與導覽，對組織及導覽管理技巧之直接觀察；對公司或相關產業的實務技巧導覽，從業人員務必參與其中的情境觀察；查看從業人員的導覽準備筆記或報告；觀察相關從業人員的導覽準備相關資料；使用案例研究和問題解決行動，以評量是否有應用風險管理技巧以解決導覽中發生的不同狀況和問題；評比是否有應用帶團風險管理技巧來解決導覽突發狀況問題及是否有案例實際展現；進行書面和口頭提問，以評量對產業鏈、導覽管理程序和法律議題的知識(評比當
--	---

	<p>事人對於觀光產業鍊，導覽管理程序和觀光相關法規的知識，進行書面及口頭提問)；直接詢問由從業人員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(提問從業人員自我工作優良表現的證明及在第三職場工作報告的呈現來做評比)。</p> <p>四、評量輔助資訊：</p> <ol style="list-style-type: none"> 評估者應設計一系列評量活動，本職能單元與相關於行业、工作場所、工作的其他單元進行整體評估。 脈絡化的訓練和評量以達到當地旅遊業與產業操作的需求。職前，導遊應在城市或區域中廣泛的地點和目的地進行培訓，如此一來才能在不同地點協調導覽內容以達產業營運者之需求。
說明與補充事項	<p>【註1】導覽行程可能是：冒險活動、城市或鄉村導覽、文化導覽、生態導覽、延伸導覽、半日或全日導覽及特殊興趣導覽。</p> <p>【註2】從旅遊業者取得之資訊與文件可能包括：顧客資訊、交通食宿購資訊、金融文件、行程資訊(健康安全考量、潛在困難、特殊場所資訊、固定的時程或行程表)、選擇性導覽資訊、促銷資料、特定需求備註、供應商資訊和聯絡方式及提供予導遊和團體的旅遊文件。</p> <p>【註3】需求可能包括：氣溫、顧客特殊需求、環境和文化考量、所需設備及資源、語言考量、導覽長度、導覽地點、導覽團體大小、導覽景點(人、事、地、物)、特殊要求、特定形成要求、實況報導種類需求及顧客類型。</p> <p>【註4】導覽實例和程序的溝通可能包括：自由活動時間、文化考量、團體規定及行為準則、健康安全程序、緊急事件應變、人文差異性、國情不同、行程或方案細節，包含路線、日程表和亮點(熱門)行程、規定(習俗、入境、行李、宗教、黨派)、停留地點的程序守則、特定場所程序守則及最低衝擊程序守則。</p> <p>【註5】提供予顧客額外的資訊及協助可能包括：方位指示(地點指向)、當地節慶或活動、當地設施、選擇性導覽及花費、自由活動的選擇建議、城市交通網及語言翻譯。</p>

	<p>【註6】觀光同業：遊覽車司機、當地導遊、管理部門或其他執法單位(交通部觀光局)、產品供應商代表(旅行社、飯店、餐廳、遊覽車、遊樂區、保險公司)、導覽公司之工作人員(地方領隊導遊協會)、導覽經理人(地方領隊導遊協會理監事)及導覽執行單位(旅行社、公務機關)。</p> <p>【註7】再次確認預定導覽之產品或服務可能包括：住宿飯店、民宿地點、航空公司、旅遊景點、膳食(餐飲)供應商、包機、遊輪船公司、遊船、地面接送、景點及場所的導覽行程、當地導遊、選擇性導覽、餐廳、零售商場、百貨公司、觀光飛機、火車、高鐵及遊覽車公司。</p> <p>【註8】不可抗力的變更/不可避免的變化可能包括：景點關閉、班機取消或延誤、當地導遊未出現、旅客人數變更、證照過期(簽證未辦)、天災地變(更改行程)、住宿飯店變更及旅客違反當地法律。</p> <p>【註9】緊急事件可能包括：意外事故、機器故障、身體不適、自然災害(天災地變)、旅客違反當地法律(偷竊...)及遺失證件(包含貴重物品)。</p> <p>【註10】文書技能可能包括：解讀旅客之需求及後續運作，瞭解專業術語；尤其是多元化的產品，執業完成及彙整結案報告。</p> <p>【註11】計算技能可能包括：掌握控制導覽適當時間、將本地與各國時差換算及轉換時制告知旅客方便使用。</p> <p>【註12】規劃組織技能可能包括：多樣化的導覽技巧是成功的構成元素與多變的行程與延遲的相互影響。</p>
--	---

更新紀錄

2020年修訂職能內容。