

職能單元代碼	TTM4R0319v2
職能單元名稱	管理旅遊行程的 <u>延伸與變更</u> 【註1】
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、旅程安排的管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉遊程規劃應考量之相關法規、職業衛生安全、從業規範以及自然生態<u>永續性的經營</u>【註2】。 2. 備好前置作業的規劃使旅遊行程運作順利。 3. 隨時確認與<u>預訂相關事務</u>【註3】。 4. 詳盡確認後，<u>細部安排相關事項</u>【註4】。 5. 在職責內設計安排旅遊行程必要的<u>調整</u>【註5】。 6. 依據<u>線控</u>【註6】主管工作指示在有限的預算內完成任務。 7. 配合公司的工作指示，保持<u>相關之聯繫</u>【註7】並將任務細節分配予供應商。 <p>二、聯繫與協商</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在旅遊行程中經常聯繫協商，以提昇旅遊順暢度和效率，並維持服務旅客的高規格水準。 2. 在相關主題文化脈絡下，以專業方式進行協商。 3. 在適當的情境下，選擇協商方式，並用協商溝通技巧達到最大公約數，讓多方可接受其最終結果的機會。 4. 在旅遊行程中，公司與相關產業必須考慮到彼此利益的脈絡下進行協商。 5. 確認彼此之間的合作協議。 6. 徹底瞭解公司所交付任務的相關訊息。 <p>三、發展並維護團隊關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行程進行中必須相互發揮團隊精神。 2. 藉由專業能力和衷心的驗證，讓團隊更有信心及責任感。 3. 適當的運用領導力及溝通技能，來培養團隊的凝聚力精神。 4. 讓團隊優質的精神可以吸引客戶的參與和互動。 5. 事先瞭解預知團隊間會有潛在的衝突，應採取適當的時機解決。 <p>四、解決<u>旅程中發生的問題</u>【註8】</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握瞭解旅遊行程中的相關作業程序及旅客服務的問題滿意度。 2. 當機立斷處理問題並懂的旅遊法規之應用與了解，以避免發生問題的後遺症。 3. 分析問題對於商業行為的影響，並立即評估解決方法。 4. 隨時展現出公司及其簽約合作的相關觀光產業供應商之正面形象。 5. 在個人能力所及的責任範圍內盡力承擔，確保客戶的最高滿意度。 6. 對於所選擇的解決方案，持續追蹤與監督以達最大效益。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、管理文化參訪的方法或環境敏感領域 二、延伸旅遊行程中導遊與領隊的責任 三、影響延伸旅遊行程進行的旅遊產業供應商網絡與相互關係 四、進行前、中期與完成期的管理政策、流程與程序 五、對於不同旅程管理脈絡的協商技能與其應用 六、不同旅程脈絡中的領導力、動機與溝通技能與其應用 七、在延伸旅遊行程中的相關法規
職能內涵 (S=skills 技能)	一、 <u>溝通技能</u> 【註9】 二、主動積極加強公司專業訓練並創造宣傳機會，加深旅客優質旅遊的記憶，並二次回購 三、閱讀與解釋旅遊資訊 四、 <u>運算技能</u> 【註10】 五、全方未配合與後勤旅遊安排的專業計畫與組織 六、積極主動解決繁複的業務及服務項目所衍生問題，包含客戶的不滿意及公司後勤單位的不配合及危機處理的解決技能所在 七、自我管理並承擔旅遊品質及客戶滿意度的技能
評量設計參考	一、評量之關鍵面向/能力證明之證據： <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理延伸旅遊行程中的後勤和人際關係，如：反應當地產業產品和實務的時間及時間內使受評者得以證明其團隊組成技巧。 2. 確保旅行團進行中的品質滿意度，並與開發旅遊行程團隊凝聚力的維護達到共識與融洽。

	<ol style="list-style-type: none"> 3. 應用有效應變的技巧在延伸行程中，如何實務上處理與關係人的相關問題。 4. 延伸旅遊行程證明法律、道德、安全與永續性考量的知識。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 反映旅遊團的性質、相關城市或地區的旅遊環境。 2. 真實或擬似(模擬)的旅遊活動及衍生問題狀況。 3. 所需的交通、住宿和地點出入的設備和資源。 4. 產業目前客戶與運作的文件。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過受評者建立的旅程參與直接觀察受評者在旅程中的整體表現與管理能力。 2. 透過受評者建立的旅程參與直接觀察受評者在旅程中的人際關係的管理、溝通與協商技能。 3. 詢問團體旅遊成員關於受評者溝通能力與領導力與動機。 4. 評量旅程準備筆記、檢查清單與受評者準備的旅程報告。 5. 使用案例研究與問題解決活動評估應用能力人員管理與應急管理技能，以適應各種不同旅遊情況的變化，包括緊急事件及旅遊安全的發生。 6. 書面或口頭詢問以評估旅遊管理程序的知識、領導力、溝通技巧與觀光產業知識。 7. 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。
說明與補充事項	<p>【註1】旅遊行程的延伸型態可能包括：冒險之旅、露營之旅、文化與歷史之旅、生態旅遊、一般的觀光旅遊、會議前與會議後旅遊。</p> <p>【註2】永續性考量可能關於：健康和 safety 要求、環境、財務、社會專業技能。</p> <p>【註3】預訂可能有關與各種旅遊產品或服務，可能包括：住宿地點、航空公司、景點、餐點供應商、包機航空公司、郵輪、地面等交通運輸、定點解說人員、當地導遊、選擇性旅遊、餐廳、零售商店、觀光飛行及列車(捷運、火車、高鐵)。</p>

	<p>【註4】操作細節可能包括：住房與退房程序、海關與移民程序和要求、準備文件(護照、簽證)、團體換匯要求、行李協調、當地旅遊聯絡(地接旅行社或酒店)、管理乘客旅行證件(機票與優惠券、分配座位與登機證、旅遊券)、交通接駁(座椅輪換)及消費者臨時要求等應變。</p> <p>【註5】調整/變更可能包括：發展替代路線/變更行程、組織新的或替代文件、重新預訂一個或多個服務(顧客要求服務多元化)、重新估算成本。</p> <p>【註6】線控可能是：目的地之行銷公司、活動管理之組織、入境旅遊業者(旅行社、酒店、車行)、出境旅遊包商(酒店、車行、航空公司)、專業會議企劃者(經貿協會、展覽公司)及旅遊經營者(旅行社)。</p> <p>【註7】相關之聯繫可能包括：航空公司、景點、覽司機(旅行社、車行)、政府部門(海關、移民署及觀光局)、飯店、口譯、當地導遊、餐廳、零售商店、從本國陪同的領隊、旅遊經營者(旅行社)、傳統所有者及遊覽車公司。</p> <p>【註8】旅程中發生的問題可能包括：顧客人際關係情形(破壞性的行為、群體衝突及群體不滿)、顧客個人情形(乘客遲到、遺失個人貴重物品或文件、行李遺失、乘客走失、失去聯繫、乘客遭搶劫及乘客受傷生病或死亡)環境狀況(天災地變、火災、洪水、颱風、旋風、山崩、道路問題、道路封閉及道路阻塞)、設備與交通應急(臨時行程變更、延遲、供應商表現不佳、糾紛)、政治問題(動亂旅遊區及選舉期間)等緊急事件之應變處理。</p> <p>【註9】溝通技能可能包括：協調潛在複雜挑戰和旅遊安排的變化、提高領導力方以提昇團隊凝聚力、與觀光產業供應商工作人員共事。</p> <p>【註10】運算技能可能包括：旅遊行程時間的掌握、各國時差的換算變化及變更行程衍生之成本。</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

更新紀錄
2020年修訂職能內容。

