

## 導遊人員職能基準

職能基準代碼		TTM5113-003v1		
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )	職類			
	職業	導遊人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 旅遊管理	職類別代碼	TTM
	職業別	嚮導人員	職業別代碼	5113
	行業別	支援服務業 / 旅行及相關服務業	行業別代碼	N7900
工作描述	執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務，提供專業導覽解說、促進文化交流，並維護遊客安全。			
基準級別	3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
T1 帶團 前準備	T1.1 確認 行程內容	O1.1.1 交 接清單資 料	<p>P1.1.1核對旅行社所提供之行程資料【註1】。</p> <p>P1.1.2確認與回報旅行社交付之交接清單資料【註2】。</p> <p>P1.1.3確認各景點相關注意事項【註3】。</p> <p>P1.1.4確認旅客個人特殊需求【註4】。</p> <p>P1.1.5 熟悉客源國的歷史、文化風俗民情、新聞等相關資訊。</p>	3	K01 導遊執業法規 K02 導遊執業實務 K03 觀光景點資源概要 K04 旅遊行程文件 K05 機場及港口、車站 相關規範 K06 出入境相關規範 K07 旅館住宿資訊與規範 K08 景點資訊與規範	S01 溝通技巧及協調能力 S02 數位應用能力 S03 資料蒐集及彙整 S04 行程管理能力 S05 問題分析與解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
	T1.2聯繫相關單位		P1.2.1與相關單位【註5】聯繫，及協調各方面安排。	3	K07 旅館住宿資訊與規範 K08 景點資訊與規範	S01 溝通技巧及協調能力 S05 問題分析與解決能力
T2帶團作業	T2.1接待旅客	O2.1.1 大客車安全檢查表 O2.1.2 特殊需求檢查表	P2.1.1於機場及港口、車站接待領隊及旅客。 P2.1.2與大客車司機確認完成大客車安全檢查表。 P2.1.3與領隊及旅客核對確認行程內容。 P2.1.4協助旅客辦理入住手續。 P2.1.5確認並回報旅客人數、住宿、餐點等特殊需求檢查表。 P2.1.6了解團員性質或屬性【註6】及觀光目的，明確說明應注意事項，避免衍生爭議。 P2.1.7向旅行社回報各項變更事項。	3	K04 旅遊行程文件 K05 機場及港口、車站相關規範 K06出入境相關規範 K07 旅館住宿資訊與規範 K09 顧客服務原則與效益 K10 顧客關係管理	S01 溝通技巧及協調能力 S03 資料蒐集及彙整 S05 問題分析與解決能力 S06 文件撰寫能力 S07 領導統御能力 S08 敏銳觀察能力
			P2.2.1依據行程需求，規劃導覽解說內容。 P2.2.2廣泛吸取知識，更新各地旅遊相關資訊。 P2.2.3熟悉各景點文化特性，提供專業		K08 景點資訊與規範 K11 文化推廣資訊 K12 導覽、永續旅遊相關政策及流程 K13 旅遊地資訊及安全評估	S01 溝通技巧及協調能力 S02 數位應用能力 S03 資料蒐集、彙整 S04 行程管理能力 S05 問題分析與解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
			的景點解說與導覽服務。 P2.2.4於旅程期間，適時提醒旅客相關規範、注意事項。 P2.2.5促進旅客與地方文化交流。 P2.2.6掌握導覽路線、順暢度和效率。 P2.2.7與提供服務之單位保持聯繫。			S07 領導統御能力 S08 敏銳觀察能力 S09 語言暨專業術語表達能力 S10 導覽解說能力
T2.3特殊、緊急事件處理	O2.3.1 事件處理報告 O2.3.2 旅客拒絕就醫切結書 O2.3.3 行程變更同意書 O2.3.4 放棄行程切結書		P2.3.1瞭解及執行帶團風險管理及緊急事故處理程序。 P2.3.2旅程途中遇旅客身體狀況異常或受傷時，應適時安排就醫。若遇旅客拒絕就醫，應簽寫旅客拒絕就醫切結書。 P2.3.3 遇天候不佳、交通問題等不可抗力因素，需採取應變措施，調整行程時，應與每位旅客簽訂符合相關法規之行程變更同意書。 P2.3.4依客訴作業流程，處理並記錄客訴問題。 P2.3.5協助取得法定證明文件。 P2.3.6 依主管機關之規定向相關單位進行回報。	3	K14 急救常識 K15 旅遊安全與緊急事件處理 K16 客訴處理流程 K17保險法規及賠償相關規範	S01 溝通技巧及協調能力 S04 行程管理能力 S05 問題分析與解決能力 S06 文件撰寫能力 S08 敏銳觀察能力 S09 語言暨專業術語表達能力 S11 危機處理技巧

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 ( K=knowledge 知識 )	職能內涵 ( S=skills 技能 )
			P2.3.7 遇旅客因個人因素選擇於行程期間自願放棄原團體行程，須請其簽訂放棄行程切結書。			
T3結團作業	T3.1彙整結團資料	O3.1.1 旅客滿意度調查資料 O3.1.2 旅遊行程結案文件	P3.1.1協助回收旅客滿意度調查資料。 P3.1.2 結報旅程期間費用及回收相關憑證收據。 P3.1.3 依公司規定時限繳回規定之物品、結餘金額。	3	K18文件管理注意事項 K19 記帳管理概要	S01 溝通技巧及協調能力 S02 數位應用能力 S03 資料蒐集及彙整 S06 文件撰寫能力 S12 簿記能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人維持良好關係。
- A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔責任。
- A03 責任心：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於即時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A04 情緒管理：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A05 細心周到：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。
- A07 上進心：隨時更新各景點、博物館等最新資訊，積極參與相關社團組織，強化自身專業能力。
- A08 同理心：以對方的立場設想，嘗試理解對方提出的需求或行為背後的可能原因。

## 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A09 職業倫理：維護職業形象，敬業守法，誠信為本。

### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
  - 高中（職）以上畢業或同等學歷，或取得觀光署核發之導遊人員執業證。
- 其他補充說明：
  - 【註1】行程資料：包含行程表、航班資料、餐廳、住宿等資料。
  - 【註2】交接清單資料：包含合約、交通、食宿、責任保險、出團支出表等。。
  - 【註3】景點相關注意事項：如營業時間、天氣、路況相關資訊、特殊規範等。
  - 【註4】旅客個人特殊需求：如飲食、住宿、座位安排、無障礙設施需求等。
  - 【註5】相關單位：包含餐廳、旅館、交通工具、景點、博物館等。
  - 【註6】團員性質或屬性：如獎勵旅遊團、一般旅遊團、客製化旅遊團...等。