

## 領隊人員職能基準

職能基準代碼		TTM5113-002v1				
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類				
		職業	領隊人員			
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		執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務，提供專業安全管理服務。				
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出團前 準備	T1.1確認行 程內容	O1.1.1 交 接清單資 料	P1.1.1核對旅行社所提供之行程資料【註1】。 P1.1.2確認並回報旅行社所交付之交接 清單資料【註2】。 P1.1.3確認目的國相關注意事項【註3】。 P1.1.4確認旅客個人特殊需求。 P1.1.5出發前協助完成線上團體報到並 劃位。	3	K01 領隊執業法規 K02 領隊執業實務 K03 目的地觀光資源概要 K04 專業旅遊文件實務 K05 航空術語、定義與法 規、票務知識 K06 出入境相關規範 K07 機場、港口、車站邊境 等相關規範	S01 溝通技巧 S02 協調能力 S03 資料蒐集及彙整 S04 行程規劃控管能力 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 )
					K08 旅館住宿資訊與規範 K09 目的地景點資訊與規範 K10 保險法規及賠償相關規範	
			P1.2.1與相關單位 <sup>【註4】</sup> 聯繫，協調各方面安排。	3	K08 旅館住宿資訊與規範 K09 目的地景點資訊與規範	S01 溝通技巧 S02 協調能力 S03 資料蒐集及彙整 S05 問題分析與解決能力
	T1.3辦理行前說明會	O1.3.1 特殊需求檢查表 <sup>【註5】</sup>	P1.3.1辦理行前說明會，提醒旅客注意事項 <sup>【註6】</sup> 。 P1.3.2依據團體屬性 <sup>【註7】</sup> ，明確說明旅遊期間應注意之事項及再次調查住宿、餐點、宗教習慣及身體狀況等特殊需求，修訂確認特殊需求檢查表。	3	K06 出入境相關規範 K07 機場、港口、車站邊境等相關規範 K08 旅館住宿資訊與規範 K09 目的地景點資訊與規範	S01 溝通技巧 S02 協調能力 S06 數位應用能力 S07 通訊設備設定能力
T2 旅程接待工作	T2.1機場、港口、車站邊境接待	O2.1.1 清潔紀錄	P2.1.1集合團員，說明機場、港口、車站相關法規及應注意事項 <sup>【註8】</sup> 。 P2.1.2協助旅客出入境相關事項。	3	K06 出入境相關規範 K07 機場、港口、車站邊境等相關規範	S01 溝通技巧 S02 協調能力 S08 危機處理技巧 S09 敏銳觀察能力

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 )
	T2.2執行管控行程	O2.2.1 行程變更同意書	<p>P2.2.1抵達目的地後，與當地導遊或旅行社確認行程內容。</p> <p>P2.2.2確認所有行程皆依規劃進行，避免旅客權益受損。</p> <p>P2.2.3因天候、交通等特殊因素影響行程，與導遊溝通解決方法。</p> <p>P2.2.4遇不可抗力因素，需變更行程及採取應變措施，並與每位旅客簽訂符合相關法規之行程變更同意書。</p>	3	K01 領隊執業法規 K04 專業旅遊文件實務 K11 顧客服務原則與效益 K12 顧客關係管理	S01 溝通技巧 S02 協調能力 S04 行程規劃控管能力 S05 問題分析與解決能力 S10 領導統御能力 S11 口語表達能力
	T2.3住宿、餐飲、交通工具安排		<p>P2.3.1協助旅客辦理飯店入住/退房作業。</p> <p>P2.3.2協助旅客確認住宿相關注意事項。</p> <p>P2.3.3確認旅客住宿、餐點之特殊需求。</p> <p>P2.3.4與住宿飯店、餐廳相關人員保持聯繫。</p> <p>P2.3.5確認交通方式、時間及相關注意事項。</p>	3	K08 旅館住宿資訊與規範 K11 顧客服務原則與效益 K12 顧客關係管理	S01 溝通技巧 S02 協調能力 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 )
	T2.4特殊、緊急事件處理	O2.4.1 事件處理紀錄及相關法定證明文件收據 O2.4.2 旅客拒絕就醫切結書	P2.4.1瞭解及執行帶團風險管理及緊急事故處理程序。 P2.4.2旅程途中遇旅客身體狀況異常或受傷時，應適時安排就醫。 P2.4.3因天候不佳、交通嚴重阻塞...等特殊事件耽誤行程，須即時協調規劃替代方案。 P2.4.4依客訴作業流程，處理並記錄客訴問題。	4	K10 保險法規及賠償相關規範 K13 客訴處理流程 K14 急救常識 K15 旅遊安全與緊急事件處理	S01 溝通技巧 S02 協調能力 S05 問題分析與解決能力 S08 危機處理技巧 S09 敏銳觀察能力 S11 口語表達能力
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 旅遊行程結案報告	P3.1.1協助回收旅客滿意度調查資料。 P3.1.2 結報旅程期間相關費用及憑證【註9】。 P3.1.3 彙整旅遊行程結案報告。	3	K10 保險法規及賠償相關規範 K16 文件管理注意事項 K17 記帳管理概要	S03 資料蒐集及彙整 S06 數位應用能力 S12 文件撰寫能力

#### 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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A03 自我管理：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 謹慎細心：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：隨時更新各國、各景點最新資訊，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，客觀理解對方提出的需求或行為背後的可能原因。

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領隊人員執業證。

- 其他補充說明：

- 【註1】行程資料：包含行程表、航班資料、交通資訊、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、其他交辦事項等。
- 【註3】目的國相關注意事項：如簽證、各景點的營業時間、天氣、節慶假日、特殊規範、特殊事件(如：罷工)...等。
- 【註4】相關單位：如導遊、司機、當地旅行社...等。
- 【註5】特殊需求檢查表：如旅客餐點、飲食、住宿、座位安排、特殊醫療需求等。
- 【註6】旅客注意事項：如國家入出境規範、當地氣候、建議攜帶的衣物、風俗禁忌、行動載具模式、行動支付方式...等。
- 【註7】團體屬性：如獎勵旅遊團、一般旅遊團、客製化旅遊團...等。
- 【註8】注意事項：如手提行李規範、登機/船時間與地點...等。

### 說明與補充事項

- 【註9】費用及憑證：如餐費、門票費、零用金，並彙整相關憑證收據。詳實的調查、測量與修護記錄。