

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 | |
| | T1.2 聯繫相關單位人員 | | P1.2.1 與相關單位【註4】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【註5】 | P1.3.1 辦理行前說明會，提醒旅客注意事項【註6】。 P1.3.2 依據團體屬性【註7】，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【註8】。 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 | P2.2.1抵達目的地後，與當地導遊或旅行社確認行程內容。 P2.2.2確認所有行程皆依規劃進行，避免旅客權益受損。 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。 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。 | 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 | | P2.3.1協助旅客辦理飯店入住/退房作業。 P2.3.2協助旅客確認住宿相關注意事項。 P2.3.3確認旅客住宿、餐點之特殊需求。 P2.3.4與住宿飯店、餐廳相關人員保持聯繫。 P2.3.5確認交通方式、時間及相關注意事項。 | 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• 【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。 |