

旅遊業務管理人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	TTM4221-001v2	旅遊業務管理人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	TTM4221-001	旅遊業務管理人員	歷史版本	已被《TTM4221-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		TTM4221-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	旅遊業務管理人員		
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	旅遊諮詢及有關事務人員		職業別代碼	4221
	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		進行旅遊產品之規劃、解說與銷售。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	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 提昇顧客服務經驗	T1.1 提供有品質的服務經驗給顧客	O1.1.1 行前服務需求檢查表(如顧客餐點特殊偏好、與座位旅宿特殊需求等) O1.1.2 合作廠商聯繫資料	P1.1.1 確定並釐清顧客喜好、需求和期望預算 P1.1.2 向顧客建議合適的產品與服務來滿足他們的需求 P1.1.3 在服務過程中預測顧客喜好、需求和期望 P1.1.4 迅速提供符合喜好的產品與服務 P1.1.5 提議附加產品與服務，並提供額	3	K1 提昇顧客服務經驗和正面溝通的原則與效益 K2 透過服務經驗預測顧客喜好、需求和期望的技巧 K3 糾紛排解方法 K4 員工和顧客的回饋意見對於改善服務的重要性	S1 溝通協調能力 S2 商業服務技能 S3 資料蒐集與解讀能力 S4 計算產品和服務的成本，評估利潤及考慮補償顧客的成本的計算技能 S5 確認和解決麻煩的服務狀況和解決顧客投訴問題的技能

工作任務	工作活動	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)
		表	<p>外量身設計的服務與產品</p> <p>P1.1.6 在交付前檢查是否有滿足顧客的特殊需求</p> <p>P1.1.7 提供專業和個人化的服務以達到有品質的服務經驗</p> <p>P1.1.8 與團隊成員和合作廠商聯繫，確保有效率地提供服務</p> <p>P1.1.9 和團隊成員分享顧客資訊以確保服務品質</p>		<p>K5 服務業人員應達到的專業服務標準</p> <p>K6 服務業面對顧客應有的態度和特質</p> <p>K7 適宜不同的顧客服務需求和期望</p> <p>K8 顧客資料庫的基本特性和運用</p> <p>K9 提供服務和解決客訴的指定反應時間</p> <p>K10 顧客服務政策和程序，包括處理投訴</p> <p>K11 所提供的促銷服務</p>	<p>S6 面對顧客服務成果的自我調節和團隊成員分享顧客資訊以確保有效率地提供服務的團隊合作技能</p> <p>S7 使用管理顧客檔案與促銷活動的電腦和資料庫的科技運用技能</p>
	T1.2 積極主動地應對難處理的服務問題	O1.2.1 顧客滿意度調查表	<p>P1.2.1 在提供給顧客之前即確定產品和服務的問題，並立即採取措施來解決問題</p> <p>P1.2.2 預期產品或服務的延遲，定期向顧客更新預期結果</p> <p>P1.2.3 向顧客建議替代產品與服務</p> <p>P1.2.4 視個人權限和組織策略主動地補償服務不週的問題</p> <p>P1.2.5 持續地對內部提供關於服務問題的回饋意見，並提出改善建議來避免顧客失望</p>			
	T1.3 解決顧客投訴	O1.3.1 客訴紀錄與報告	<p>P1.3.1 確認顧客需求、投訴可能原因和細節</p> <p>P1.3.2 考量組織限制來判定解決投訴的</p>			

工作任務	工作活動	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)
			選項方案·並迅速地分析和決定最佳方案 P1.3.3 詢問顧客·迅速採取動作來解決投訴及避免問題擴大 P1.3.4 運用技巧將投訴做為展現高品質顧客服務的機會 P1.3.5 向內部提供對投訴的回饋意見·以避免未來重複發生 P1.3.6 反省及評估投訴與解決方案·以改進未來問題發生時的應對方式			
	T1.4 建立顧客關係		P1.4.1 視個人權限和組織策略·提供促銷服務以增加回流客業績 P1.4.2 維護顧客檔案以提昇服務經驗 P1.4.3 建立關係·提供回流客個人化的服務 P1.4.4 根據顧客檔案提供量身設計的產品與服務			
T2 包裝旅遊產品	T2.1 取得產品組成要素	O2.1.1 旅遊市場現有產品分析報告 O2.1.2 旅遊市場趨勢分析報告	P2.1.1 與同事和客戶諮詢·以確定產品的目標 P2.1.2 決定客戶或市場的目標、產品偏好和需求 P2.1.3 辨別和研究潛在目標、以及產品和服務的組成要素	3	K12 旅遊產業結構、相互關係和資訊來源 K13 產業資訊或目標市場通路·及產品包裝過程中的價值 K14 與產業有關的客戶或市	S8 與客戶和同事聯繫討論業務之溝通能力 S9 評估研究發現·並就目標和產品找到特定客戶或市場之批判性思考能力 S10 簡報能力

工作任務	工作活動	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)
			P2.1.4 評估目標和產品細節的市場適用性與競爭性，並適時考慮創新方案 P2.1.5 評估營運商及其產品的品質證明 P2.1.6 根據研究結果，選擇目標和產品		場產品偏好和需求 K15 不同供應商的合約安排和供給類型 K16 計算複雜套裝產品的成本和訂價結構之關鍵原則和要素 K17 分配和行銷通路，特別是被推薦的旅遊產品或方案 K18 在通路中不同組織和特定單位的產業佣金或訂價程序，及適當的費率 K19 適用於不同單位之套裝產品與現有訂價結構之產業慣例 K20 影響旅遊業營運者相關規範 K21 土地所有權、管理和使用要求	S11 計算複雜的產品組合成本，和一系列不同的佣金和訂價結構計算能力 S12 針對旅遊行程或產品突發狀況的調整及應變的問題解決能力
	T2.2 產品包裝要素	O2.2.1 旅遊產品開發規劃簡報 O2.2.2 供應商協商合約 O2.2.3 新產品訂價方案(包含成本結構、獲利能力分析、市場訂價分析等) O2.2.4 產品訂價與宣傳方案規劃 O2.2.5 定位產品特殊性	P2.2.1 開發套裝產品或方案，以滿足特定客戶或市場需求 P2.2.2 結合方案組合要素，在有限範圍內創造產品的最大價值和可行性 P2.2.3 根據組織的利潤和其他要求，與供應商進行協議，並書面確認之 P2.2.4 確認法律相關規定 P2.2.5 估算方案的成本以確保獲利，並考慮關鍵財務因素 P2.2.6 清楚記錄現有產品、方案及訂價結構，包括產品細節、排除項目及附加項目 P2.2.7 依據客戶或同事的回饋，檢視和調整產品、方案及訂價結構 P2.2.8 在時限內，完成最終產品或方案的細節確認 P2.2.9 確保套裝產品的市場特殊性			
T3 發展解說活動	T3.1 建立活動的需要		P3.1.1 依據客戶、組織和社群需求，確定解說活動的需要	3	K22 有關活動發展的相關主題	S13 向同事們請教有關發展解說活動的議題的溝通能力

工作任務	工作活動	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)
			P3.1.2 與同事討論並建立教育、解說和商業目標			
	T3.2 設計活動	O3.2.1 解說活動與故事腳本 O3.2.2 行銷推廣計畫書	P3.2.1 識別和評估潛在的資訊和資源 P3.2.2 發展活動的解說架構 P3.2.3 為可能的訊息、思想、主題和情節，發展和選擇計畫 P3.2.4 考慮主題、故事情節和現場之間的關係 P3.2.5 將適合的網站納入解說媒體 P3.2.6 進行風險評估，並將控制納入活動發展 P3.2.7 評估並考量法律、倫理和永續性 P3.2.8 發展可支援活動的資源 P3.2.9 在預算範圍內發展活動，以達到既定目標 P3.2.10 根據組織的行銷目標推廣活動		K23 實體和數位媒體應用 K24 活動發展過程相關要素 K25 闡述活動的創意交流方法 K26 對活動的安全要求 K27 風險評估過程 K28 法律、倫理和永續性方面的考慮	S14 分析性思考和研究技能：用以評估廣泛的資訊，並梳理出創意主題和活動資訊 S15 為活動蒐集相關資源及資訊 S16 規劃和組織能力：用以協調和執行活動 S17 用以評估和調整活動的解決問題能力
	T3.3 評估活動	O3.3.1 解說活動成果分析報告	P3.3.1 在引導或進行活動時，從客戶和同事取得正式和非正式的回饋 P3.3.2 依據所獲取的回饋修改活動 P3.3.3 建立並落實正在進行的審查機制，以確保持續改進的活動符合目標			
T4 掌握財	T4.1 評估與		P4.1.1 瞭解相關業務之成本結構	3	K29 財務管理	S18 財務報表解讀能力

工作任務	工作活動	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)
會成本相關資訊	解讀財務資訊		P4.1.2 解讀相關業務之財務資訊與報告 P4.1.3 定位業務報價之合理性			S19 在規定時間內完成資訊準備的規劃及統整能力 S20 找出財務報告差異的問題解決能力
	T4.2 運用財務資訊		P4.2.1 檢視財務資訊對相關業務之影響 P4.2.2 掌握相關業務之帳務與盈虧情況，向相關人員報告			
T5 撰寫業務文件	T5.1 規劃文件	O5.1.1 文件範本	P5.1.1 決定文件目的 P5.1.2 選擇文件之適當格式 P5.1.3 建立表達方式 P5.1.4 判定文件的需求 P5.1.5 決定數據、資訊、知識之分類與邏輯順序，以建立文件目標 P5.1.6 發想文件結構與內容概述	2	K30 格式風格與其對文件格式、可讀性、外觀之影響 K31 工作時段與休息、資源保護技巧之組織規定 K32 符合一般與專業字典及書籍文法定義之英文寫作規範與慣例	S21 了解文件的需求的溝通技能 S22 編輯及校對文件的讀寫技能；能靈活運用簡單與複雜的句法結構，以環環相扣的段落，寫出有條理的文件 S23 對照與呈現數據、圖表、參考資料引用的計算技能 S24 彈性並交替運用流程的解決問題技能
	T5.2 擬定草稿	O5.2.1 數據分析圖表 O5.2.2 文件草稿	P5.2.1 依結構與內容建議，檢閱並整理現有數據、資訊、知識 P5.2.2 確認已將數據、資訊、知識加以加總、解讀與彙整，以完成符合文件目的與目標之文字 P5.2.3 適時附上圖表 P5.2.4 找出所需之數據與訊息落差，從相關企業人員搜集額外內容 P5.2.5 依文件規定與文體，擬定草稿 P5.2.6 語言文字必須適合讀者			
	T5.3 擬定最	O5.3.1 文件	P5.3.1 檢閱草稿文字，以確保符合文件			

工作任務	工作活動	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)
	終版本	內容校正	目標與規定 P5.3.2 檢查文法、拼字、風格正確與否，檢查標點 P5.3.3 確保草稿經相關企業人員同意 P5.3.4 依要求處理文字修訂			
	T5.4 產品文件	O5.4 產品文件定稿	P5.4.1 選擇基本設計元素，使文件適合讀者並符合目的 P5.4.2 使用文字處理軟體，將基礎設計元素運用於文字 P5.4.3 檢查文件，確認完全符合規定			
T6 判定危險，評量和掌控安全風險	T6.1 判定危險	O6.1 危險事件紀錄	P6.1.1 評量和使用危險判定和風險評量工具以及文件範本 P6.1.2 使用合適方法判定可能傷害工作場所中之工人或任何其他人員的健康和安全的危險 P6.1.3 與其他人員一起判定危險 P6.1.4 根據組織程序記下判定危險紀錄 P6.1.5 必要時根據危險事件進行錄音口述或錄影存證。	4	K33 職能與健康安全或工作健康與安全基礎面向： ■ 何時、何地和何事件危險須被判定 ■ 何時、何地和何事件風險評量須被執行 ■ 以工作健康與安全會議、工作安全與安全代表，作為諮詢機制 ■ 記錄保存 K34 群組風險評量機制的使用範圍 K35 危險判定之文件及風險	S25 溝通技能： ■ 討論危險和相關風險 ■ 參與風險評量和建議控制方法 S26 讀寫技能： ■ 閱讀和解析危險判斷和風險評量範本文件以及組織政策和程序 ■ 使用範例完成危險判定和風險評量報告 S27 評估風險和計算整體風險等級的計算技能 S28 判定和以邏輯評估危險、相關風險和建議控制方式的問題解決技能 S29 團隊合作技能：
	T6.2 評量與危險相關的安全風險	O6.2.1 風險評量範本 O6.2.2 組織風險評量紀錄	P6.2.1 評量並使用風險評量工具和文件範本 P6.2.2 獨立或與其他人員一起評量風險 P6.2.3 使用系統性方法來評量風險			

工作任務	工作活動	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)
			P6.2.4 蒐集危險所構成的風險類型和等級的充分證據 P6.2.5 紀錄控制風險的風險評量建議 P6.2.6 根據組織程序記下風險評量紀錄		評量之範本 K36 在工作場所中判定危險的方法 K37 危險判定和風險評量程序	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主動參與群體風險評量 ■ 整合其他人的觀點以提出有效的風險控制建議 ■ 建立風險控管的 SOP
	T6.3 消除或控制風險		P6.3.1 與其他人討論消除或控制風險的方法 P6.3.2 採取措施來消除或控制風險			

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發展及維持良好關係。
- 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額外責任。
- A03 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A04 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。
- A05 持續學習：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A06 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A07 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。
- A08 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：
 - 高中 (職) 以上觀光相關科系畢業，或具 1 年以上相關工作經驗。