

### 旅遊業營運主管職能基準

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
V3	TTM4221-002v3	旅遊業營運主管	最新版本	略	2020/12/21
V2	TTM4221-002v2	旅遊業營運主管	歷史版本	已被《TTM4221-002v3》取代	2018/12/20
V1	TTM4221-002	旅遊業營運主管	歷史版本	已被《TTM4221-002v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		TTM4221-002v3			
職能基準名稱		職類			
		職業	旅遊業營運主管		
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		規劃觀光旅遊業之營運策略，進行營運管理，發展符合顧客需求之服務。			
基準級別		4			

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 旅遊業 協調與經營	T1.1 公司業務管理	O1.1.1 公司經營策略與發展規範文件	P1.1.1 依照顧客預算需求，替客戶客製化設計旅遊產品 P1.1.2 依據供應商報價預算進行談判 P1.1.3 出發前，提供顧客旅遊資訊，如全球各地旅遊警評、燈號等等	4	K01 全球環境議題：氣候變遷、能源供需、土地管理、廢棄物處理、水資源 K02 法律、規範，以及土地管理之要求及指導綱領	S01 溝通技能： · 向同事及利害關係人諮詢環境與社會責任議題 · 讓顧客了解對環境保護之責任並實行 S02 評估潛在的環境與社會影響，並在公司辦理活動時提出適當回應的技能
	T1.2 以利益		P1.2.1 依照顧客預算需求，替客戶客製	4	K03 旅遊活動對環境與社會	S03 閱讀與解釋環境的法規要求與相關

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)
	最大化的方式來進行相關營運決策		<p>化設計旅遊產品</p> <p>P1.2.2 依據供應商報價預算進行談判</p> <p>P1.2.3 出發前，提供顧客旅遊資訊，如全球各地旅遊警評、燈號等等</p>		<p>的影響</p> <p>K04 旅遊業運作的永續性考量，包括：環境或文化上之特殊區域，以及相關的最低影響做法、業界作業規範與程序</p> <p>K05 觀光旅遊業、餐旅業、活動籌辦產業之衝突型態、其典型因素及解決方案</p>	<p>文件的讀寫技能</p> <p>S04 簡單計算及簡易測量的計算技能</p> <p>S05 及時分辨與回應永續相關議題，將影響降到最低的問題解決技能</p> <p>S06 敏銳、合乎禮節、謹慎處理衝突的溝通能力</p>
	T1.3 內部業務衝突管理		<p>P1.3.1 運用有效的爭議衝突解決技能及溝通技能，管理衝突並提出解決方案</p> <p>P1.3.2 找出並評估衝突對於商譽與法律責任的衝擊</p> <p>P1.3.3 評估解決爭端的各種選項，將組織政策與約束管理納入考量</p>	4	<p>K06 衝突理論，包括跡象、階段、程度、相關因素與結果</p> <p>K07 解決抱怨、衝突、與爭端的組織政策與程序</p>	<p>S07 思考職場運作並提出改變建議，以避免日後發生衝突的創新技能</p> <p>S08 調查內外部相關資源，以協助解決衝突的能力</p> <p>S09 找出並解決內外部衝突，盡量降低對其他同仁與顧客的影響的問題解決能力</p> <p>S10 承擔衝突結果的自我管理能力</p> <p>S11 討論並解決團隊成員間的衝突的團隊合作能力</p>
T2 建立與經營業務關係	T2.1 建立業務關係		<p>P2.1.1 運用有效的溝通能力與技巧，在業務關係中建立信任與尊重</p> <p>P2.1.2 主動確認並把握與顧客和供應商保持固定連絡的機會</p>		<p>K08 相關產業業務關係的商業脈絡，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產業結構與彼此關係</li> <li>• 供應來源</li> <li>• 經銷與行銷網絡</li> </ul>	<p>S12 評估影響專業關係和商業協商的思辨能力</p> <p>S13 評估商業數據與成本結構的計算技</p>

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)
					<ul style="list-style-type: none"> <li>專業網絡</li> </ul> K09 相關產業的協議與合約本質與關鍵內容	
	T2.2 進行協商		P2.2.2 組織公司最新目標進行協商 P2.2.3 運用協商技巧並在建立長期關係的脈絡下，使所有當事方的利益最大化 P2.2.4 適時將各方意見納入協商 P2.2.5 適時將協商結果傳達給利益關係人	4	K10 談判原則、談判流程各階段、可運用的各種技巧	S14 規劃有助於專業關係的活動與初步活動的規劃與組織技能
	T2.3 製作定行化契約	O2.3.1 定型化契約文件	P2.3.1 使用定行化契約，書面確認協議內容 P2.3.2 依專業建議去評估與執行	4	K11 合約關鍵內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>合約條款與義務</li> <li>協議方式</li> <li>排他條款</li> <li>爭端解決條款</li> <li>合約終止</li> </ul> K12 其他會影響相關產業談判與合約的法律規定，如消費者保護法	S15 參與協商過程並對其中的挑戰做出回應的問題解決技能 S16 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>閱讀並解讀潛在複雜的協議、條件、協議</li> <li>制訂或參與制訂正式商業合約</li> </ul>
	T2.4 促進並維護業務關係		P2.4.1 積極與各方利益關係人維護良好業務關係 P2.4.2 將績效指標納入考量	3		S17 積極尋求建立業務機會的創新進取技能
T3 協調行銷活動	T3.1 規劃和組織行銷活動	O3.1.1 行銷活動規劃 O3.1.2 行銷活動執行	P3.1.1 根據行銷計畫或其他組織系統規劃行銷活動 P3.1.2 確定、分析和整合與行銷相關之資訊	4	K13 行銷計畫的內容和架構 K14 重點行銷原則，包括行銷管理過程和四 P：產品、通路、價格和推廣	S18 建立和執行正面商業關係的溝通技能 S19 評估不同行銷活動潛力的批判性思考技能

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)
		方案	P3.1.3 確認目標市場和行銷通路 P3.1.4 評估提出的行銷機會的潛力和適合性 P3.1.5 主動積極尋求和創造行銷機會 P3.1.6 發展和執行行動計畫 P3.1.7 使用網絡關係來支持行銷活動		K15 產業架構和內部關係、產業網絡和資訊來源 K16 會影響產品和服務行銷的法律問題，包括客戶保護條款 K17 適合於部門和組織的產業和市場知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 配送與行銷網路，包括電子商務的選擇和主要的推廣活動</li> <li>• 目前客戶和市場的趨勢和偏好</li> </ul>	S20 積極地辨識和回應新機會的主動和企業技能 S21 在行銷預算內工作的計算技能 S22 協調多元和無法預期的運作細節的規劃和組織技能 S23 主動積極辨識和回應潛在複雜挑戰的解決問題技能 S24 網路行銷相關的科技技能 S25 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解析市場潮流訊息和行銷計畫</li> <li>• 為行銷活動發展細節行動計畫</li> <li>• 準備媒體發布和行銷報告</li> </ul>
	T3.2 檢視和報告行銷活動	O3.2.1 行銷活動成果報告	P3.2.1 蒐集現有的市場情報資訊，以納入銷售和行銷計畫 P3.2.2 根據評估方法檢視活動，並將結果納入未來的規劃 P3.2.3 根據組織政策準備行銷時程表	4	K18 行銷活動的永續性考量，如降低印刷材料的浪費等	S26 研究顧客服務要求 S27 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研討與解釋顧客服務的查核結果，及會影響相關產業的趨勢的文件內容</li> </ul>
T4 提昇優質顧客服務	T4.1 發展高品質的顧客服務	O4.1.1 顧客需求與滿意度分析報告 O4.1.2 公司服務政策與服務標準流程	P4.1.1 評估市場內外環境變化，將其優點整合至高品質的服務規劃中 P4.1.2 蒐集顧客需求及其滿意度相關資訊 P4.1.3 提供同事顧客間的聯繫機會，以對產品或服務提出回饋意見	3	K19 高品質顧客服務的原則 K20 服務業人員的專業服務標準 K21 服務業和顧客合作時預期的態度和特性 K22 負責高品質服務的管理階層、主管與營運人員	S28 針對顧客服務要求及公司專業職能，研擬出正面的方案 S29 溝通技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 討論顧客服務的重點需求</li> <li>• 講解公司提供高品質服務的重點政策和程序</li> <li>• 檢討常見的顧客服務問題</li> </ul>

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)
					扮演的角色與責任 K23 服務趨勢發展	
	T4.2 提供優質服務	O4.2.1 服務標準流程或案例	P4.2.1 嚴格把關工作職場的顧客服務、確保高品質的目標 P4.2.2 加強內外部的教育專業訓練、及顧客服務 P4.2.3 承擔服務及解決爭議的責任	3	K24 提供高品質服務的實施方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>延續性的發展與監督顧客服務的政策與程序</li> <li>員工參與顧客服務實務做法的發展</li> <li>評估員工與顧客的意見回饋</li> </ul> K25 消費者保護法中，與顧客服務相關的法條之目標、要素以及全面的細節。包括下列責任： <ul style="list-style-type: none"> <li>預約與取消費用</li> <li>提供潛在價格增加的資訊</li> <li>提供退費服務</li> </ul> K26 供應與預期相符的產品，或在無法供應時提出適當的替代產品	S30 瞭解系統性的顧客服務問題，以利調整政策與程序、改善服務品質的問題解決技能 S31 承擔顧客服務責任的自我管理技能 S32 讓員工參與顧客服務的實務作法，並主動徵求其回饋意見的團隊合作技能
	T4.3 嚴謹調整顧客服務	O4.3.1 顧客滿意度調查紀錄	P4.3.1 收集員工與顧客意見調查，作為改善措施 P4.3.2 瞭解常見的服務顧客的問題，作	4	K27 改善顧客服務的業界方案與行為準則 K28 監督、衡量與評估方	S33 邏輯性地評估公司特色及需求，策劃設計出客制化的實際指標的批判思考技能

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)
			為調整程序、改善服務品質的重要參考 P4.3.3 評量服務顧客的指標，以達到正面的效率 P4.3.4 調整產品內容，作為改善服務品質的依據 P4.3.5 向顧客服務相關人員宣導新的做法與意見		法： • 顧客滿意度 • 業務績效	S34 評估顧客滿意度的調查及統計技能 S35 建立計畫與定期評鑑顧客服務系統的規劃與組織技能

#### 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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A04 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
- 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 追求卓越：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。
- A07 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

#### 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，且具5年以上相關工作經驗。