

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
V4	TTM4221-002v4	旅遊業營運主管	最新版本	略	2024/12/15
V3	TTM4221-002v3	旅遊業營運主管	歷史版本	已被《TTM4221-002v4》取代	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		TTM4221-002v4			
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、風俗習慣及文化特色等。	4	K01 全球環境相關議題 K02 當地法律之要求及指導綱領	S01 溝通與協調能力 S02 外部環境認知與評估能力

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 以利益最大化的方式來進行相關營運決策		P1.2.1在進入旅遊區域之前，提供顧客適合的資訊。 P1.2.2為顧客和同仁提供正面典範。 P1.2.3處理不適當的顧客行為及突發狀況的危機應變。	4	K03旅遊活動對環境與社會的影響 K04旅遊業運作的永續性考量 K05旅遊業衝突型態及解決方案	S01溝通與協調能力 S03文件閱讀及撰寫能力 S04產品設計能力 S05問題分析與解決能力 S06危機處理能力
	T1.3 內部業務衝突管理		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。 P1.3.2找出並評估衝突對於商譽與法律責任的衝擊。 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。	4	K06衝突理論 K07解決抱怨與爭端的組織政策與程序	S05問題分析與解決能力 S07團隊合作能力 S08創新能力 S09衝突管理能力
T2 建立與經營業務關係	T2.1 建立業務關係		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。 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。		K08相關產業的商業脈絡 K09相關產業的協議 K10合約關鍵內容	S10評估與分析能力 S11評估數據與成本結構能力 S12邏輯思考能力
	T2.2 進行協商		P2.2.1組織公司最新目標進行協商。 P2.2.2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。 P2.2.3適時將各方意見納入協商。 P2.2.4適時將協商結果傳達給利益關係人。	4	K11談判原則與技巧	S01溝通與協調能力 S13規劃與組織能力
	T2.3 製作定型化契約	O2.31 定型化契約文件	P2.3.1使用定型化契約，書面確認協議內容及廣告文宣相關事項納入合約。 P2.3.2依專業建議去評估與執行。	4	K10合約關鍵內容 K12消費者保護法 K13國內外相關旅遊法規	S03文件閱讀及撰寫能力 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 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		S08創新能力
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 行銷活動執行方案	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確認目標市場和行銷通路。 P3.1.3評估提出的行銷機會的潛力和適合性。 P3.1.4確定、分析和整合與行銷相關之資訊。 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使用相關媒體關係支持行銷活動。	4	K14行銷相關知識 K15產業架構和內部關係 K16產業網絡和資訊來源 K17客戶保護條款 K18產業和市場相關知識	S01溝通與協調能力 S05問題分析與解決能力 S10評估與分析能力 S13規劃與組織能力 S14資訊科技應用能力 S15辨識新機會能力 S16預算編列能力
	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	K19行銷活動的永續性考量，如降低印刷材料的浪費、提升無紙化等	S03文件閱讀及撰寫能力 S13規劃與組織能力
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	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。	4	K20提升服務品質知識 K21服務業人員的專業標準 K22服務態度和特性 K23服務趨勢發展	S01溝通與協調能力 S17擬定方案能力

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)
		策與服務標準流程				
	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 K25消費者保護法中與顧客服務相關的法規	S05問題分析與解決能力 S07團隊合作能力
	T4.3 調整顧客服務	O4.3.1 顧客滿意度調查紀錄	P4.3.1蒐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，作為調整程序、改善服務品質的重要參考。 P4.3.3依顧客評量指標，調整產品內容，改善服務品質。 P4.3.4向顧客服務相關人員宣導新的資訊與意見。	4	K26改善顧客服務的方案與行為準則 K27調查與評估分析方法	S13規劃與組織能力 S18調查分析及統計能力 S19 表達能力

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。

- **其他補充說明：**

- 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。
- 當地法律之要求及指導綱領：各國法規面的差異性。
- 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。
- 相關產業業務關係的商業脈絡：產業結構與彼此關係、供應來源、經銷與行銷網絡、專業網絡。
- 合約的關鍵內容：包括合約條款與義務、協議方式、排他條款、爭端解決條款、合約終止。
- 產業和市場知識：包括配送與行銷網路，包括電子商務的選擇和主要的推廣活動、委員會結構、目前客戶和市場的趨勢和偏好。
- 提供高品質服務的實施方法：包括延續性的發展與監督顧客服務的政策與程序、員工參與顧客服務實務做法的發展、評估員工與顧客的意見回饋。
- 消費者保護法中與顧客服務相關的法規：包括預約與取消費用、提供潛在價格增加的資訊、提供退費服務、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等責任。