

文化資產解說專案執行人員職能基準

職能基準代碼		TRM5113-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	文化資產解說專案執行人員		
所屬 類別	職類別	休閒與觀光旅遊 / 休閒遊憩管理	職類別代碼	TRM	
	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		規劃文化觀光與執行文化資產導覽解說任務，藉由新知識、經驗與體驗滿足參訪人員心靈，深化參訪人員之文化素養。			
基準級別		4			

工作職責	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 文化資產導覽解說規劃與設計	T1.1 規劃文化資產導覽活動之行前準備程序	O1.1.1 文化資產導覽行前文宣通知 O1.1.2 預擬導覽行程規畫表	P1.1.1 依據景點特性、參訪人員屬性，提供導覽行程規劃或客製化需求 P1.1.2 配合需求單位及解說內容設計行前導覽文宣 P1.1.3 對參訪人員清楚說明導覽行程規畫表	4	K1 特殊行程深度導覽服務設計 K2 少數文化保存概念 K3 參訪人員遊憩心理知識。 K4 旅遊行程及預定行程的流程 K5 地方文史知識 K6 緊急事件處理與應變 K7 文化資產保存法相關規定與國內外之旅遊相關法令	S1 溝通能力 S2 顧客導向 S3 規劃與組織能力 S4 時間管理 S5 問題解決 S6 團隊合作 S7 影響力 S8 文書撰寫能力
	T1.2 理解參訪人員需求	O1.2.1 參訪人員屬性調查報告 O1.2.2 參訪人員需求調查報告	P1.2.1 依據參訪人員之教育、社經及文化背景，設計文化資產導覽活動 P1.2.2 蒐集參訪人員文化資產觀覽需求			

工作職責	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)
			P1.2.3 以幽默風趣的溝通技巧，化解蒐集參訪人員資訊時的生疏感			
	T1.3 與導覽標的管理單位建立關係	O1.3.1 與導覽景點或導覽需求單位訂定合作意向書	<p>P1.3.1 與地方文史工作者良性互動，取得有利導覽解說之相關資源</p> <p>P1.3.2 與文化觀光產業間建立相互協助的關係</p> <p>P1.3.3 與導覽景點或導覽需求單位建立良好的合作關係</p> <p>P1.3.4 於導覽前確認擔負工作之責任義務、並準時參與行程導覽解說</p>			
	T1.4 導覽報告	O1.4.1 導覽報告	<p>P1.4.1 因應導覽需求單位所擬之專業導覽資訊，完成導覽任務</p> <p>P1.4.2 將參訪人員回饋意見整理成導覽檢討報告</p>			
T2 專業解說導覽內容預備	T2.1 研究導覽標的專業資訊	O2.1.1 建立導覽標的資訊來源清單	<p>P2.1.1 確認導覽標的專業資訊來源</p> <p>P2.1.2 評估資訊來源之可信度與可靠性</p> <p>P2.1.3 使用正式與非正式研究以評估並獲得相關資訊</p> <p>P2.1.4 研究能夠讓參訪人員感興趣</p>	4	<p>K8 解說的理論、方法</p> <p>K9 導覽標的知識內涵取得的來源</p> <p>K10 導覽標的的文史特性與重要性</p>	<p>S9 蒐集來自畫面、網路、人群等各層面的訊息</p> <p>S10 蒐集並呈現地方多元文化等文史訊息、主題和故事情節</p> <p>S11 導覽資料的整合與撰寫書寫技能</p>

工作職責	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)
			之區域文史知識及活動設計			
	T2.2 準備導覽標的之文史專業資訊	O2.2.1 導覽標的資訊簡報或介紹文稿	<p>P2.2.1 能將導覽標的的資料詳盡分析並以口語化的文字表達</p> <p>P2.2.2 整合相關訊息俾利導覽文稿呈現與表達</p> <p>P2.2.3 能建立導覽標的的文史知識庫</p>			
	T2.3 更新導覽標的專業資訊的知識	O2.3.1 更新導覽標的資訊簡報或介紹文稿	<p>P2.3.1 隨時自我學習以更新相關特定主題現有之既存知識</p> <p>P2.3.2 積極尋求動態學習機會以提升並加強導覽的技巧與知識</p>			
T3 導覽解說服務與執行	T3.1 導覽解說服務	O3.1.1 聯絡紀錄表	<p>P3.1.1 於導覽開始前運用自我介紹，並講解注意事項</p> <p>P3.1.2 解說過程中，使用咬字清晰、字正腔圓的說話方式，讓遊客清楚接收及容易理解。</p> <p>P3.1.3 於解說時—保持整齊清潔的服裝儀容，以符合解說員的專業形象。</p> <p>P3.1.4 了解提答的問題協助發問者找出正確答案。</p> <p>P3.1.5 依據遊客人數及類型與環境，訂定路線和速度，以維護遊客安全。</p> <p>P3.1.6 善用各項工具，增加解說服務</p>	4	<p>K11 社交禮儀概念</p> <p>K12 導覽解說實務知識</p> <p>K13.觀光遊憩資源概念</p> <p>K14 人際關係概念</p> <p>K15 旅遊安全與緊急事件處理概念</p> <p>K16 旅遊心理概念</p>	<p>S12 表達說服能力</p> <p>S13 人脈建立能力</p> <p>S14.溝通能力</p> <p>S15 活動安排技巧</p> <p>S16 顧客導向</p> <p>S17 危機處理能力</p>

工作職責	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)
			<p>的品質。</p> <p>P3.1.7 針對各種服務對象，使用適當的語言進行溝通，以貼近遊客心理感受。</p>			
	T3.2 導覽行程規劃之分類、建檔、執行與調整	O3.2.1 導覽行程規畫表與深度旅遊建議表	<p>P3.2.1 按照導覽行程規畫表內容執行文化導覽解說</p> <p>P3.2.2 因應特殊狀況調整導覽行程</p> <p>P3.2.3 安排深度文化旅遊行程</p> <p>P3.2.4 遇到不可抗力的行程變更時，掌握最新訊息，利用談判技巧將參訪人員問題減到最低</p> <p>P3.2.5 委婉誠懇地告訴參訪人員變更行程的原因及採取應變措施</p>			
	T3.3 處理緊急事件	O3.3.1 突發事件或救援窗口緊急聯繫資訊表	<p>P3.3.1 遇到不可抗力的因素（如，天然或人為災害等）能緊急進行的危機處理評估，啟動風險管理程序</p> <p>P3.3.2 若臨時更易導覽行程內容時，能顧及參訪人員之心理期待，將負面影響降到最小</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係：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 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A04 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。

A05 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。

A06 壓力容忍：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。

A07 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。

A08 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。

A09 應對不明狀況：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。

A10 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/經歷/或能力條件：**
 - 高中職以上畢業，具文化資產導覽解說實務經驗 3 年以上。
- **其他補充說明**
 - **建議應用端應用此職能基準，仍須依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。**