

旅遊產品操作(OP)人員職能基準

職能基準代碼		TTM4221-006v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	旅遊產品操作(OP)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		檢核與執行顧客有關團體或個人旅遊行程、保險、必要證件、交通工具、旅館住宿及花費成本等資料，進行出團前旅遊產品訂單內容之預訂、確認、取消並接受付款，隨時與業務、領隊及導遊人員保持聯繫，以及團後相關行政、財務結帳等工作。			
基準級別		3			

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 檢核與執行旅遊產品	T1.1 檢核旅遊行程		P1.1.1 詢問業務以確定產品目標 P1.1.2 檢核旅遊行程內容 P1.1.3 檢視產品成本以確保達成組織財務目標 P1.1.4 紀錄現有產品方案和訂價結構，包含產品細節、附加項目	3	K1 旅遊產業鏈結構與關係 K2 不同旅遊地區產品套裝類型 K3 供應商供給類型與方案 K4 依季節旅遊地區特色之行程規劃 K5 產品成本和訂價結構	S1 檢核與執行行程能力 S3 成本費用計算能力
	T1.2 執行預定、確認和取消旅遊產品訂單內容		P1.2.1 預定並確認符合顧客需求的產品，視需要進行取消動作 P1.2.2 聯繫供應商，確認訂單規格 P1.2.3 出團前確認與檢核產品細節	3	K1 旅遊產業鏈結構與關係 K3 供應商供給類型與方案 K6 上下游供應商資訊(如當地旅行業、交通工具、旅館住宿) K7 目標市場通路 K9 旅遊定型化契約	S2 資料蒐集、彙整和分析能力 S3 成本費用計算能力 S4 工作協調與溝通技能 S5 電話應對技巧

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)
					K10 顧客偏好與需求	
	T1.3 準備行前說明會資料	O1.3.1 行前說明會文件	P1.3.1 概述旅遊產品行程與內容，與顧客簽訂旅遊定型化合約 P1.3.2 依不同旅遊產品行程與內容，整理現有數據、資訊與旅遊知識，完成行前說明會資料 P1.3.3 出團前與領隊/導遊簽約，並辦理全團相關旅遊保險事宜	3	K4 依季節旅遊地區特色之行程規劃 K11 出團所需輔助資源(如護照/簽證辦理須知、租 Wifi 機、名牌、護照套、行李牌、E.D.Card、海關單等) K12 行前通知方式 K13 旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊 K14 旅遊安全風險管理知識	S1 檢核與執行行程能力 S2 資料蒐集、彙整和分析能力 S4 工作協調與溝通技能
T2 聯繫與溝通相關人員	T2.1 提供顧客良好的旅遊產品服務		P2.1.1 確認並釐清顧客喜好、需求和期望，提供附加產品與服務 P2.1.2 在出團前詳細檢查並確認是否滿足顧客特殊需求 P2.1.3 行程中若有意外發生，協助顧客申請保險	3	K1 旅遊產業鏈結構與關係 K3 供應商供給類型與方案 K10 顧客偏好與需求 K15 顧客服務政策和程序	S2 資料蒐集、彙整和分析能力 S3 成本費用計算能力 S5 電話應對技巧 S6 突發事件處理技巧
	T2.2 解決顧客客訴		P2.2.1 確認供應端產品與服務缺失，協助提供解決方案 P2.2.2 維繫供應商溝通管道，以迅速回應服務缺失與投訴 P2.2.3 協助業務、領隊/導遊進行服務補救，展現高品質顧客服務	3	K15 顧客服務政策和程序 K16 客訴糾紛排解方式	S4 工作協調與溝通技能 S5 電話應對技巧 S6 突發事件處理技巧

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)
			P2.2.4 提供客訴回饋意見，避免未來重複發生			
	T2.3 維護與供應商良好溝通		P2.3.1 建立並維護與上下游供應商暢通業務溝通管道	3	K1 旅遊產業鏈結構與關係 K3 供應商供給類型與方案 K6 上下游供應商資訊(如當地旅行業、交通工具、旅館住宿)	S4 工作協調與溝通技能 S5 電話應對技巧
	T2.4 聯繫與溝通業務和領隊/導遊		P2.4.1 依內控與業務需要，檢閱並彙整相關作業文件/表單 P2.4.2 追蹤產品異動，提醒業務與領隊/導遊	3	K4 依季節旅遊地區特色之行程規劃 K11 出團所需輔助資源 K12 行前通知方式 K17 領隊/導遊資訊應用	S4 工作協調與溝通技能 S5 電話應對技巧
T3 執行收支帳款	T3.1 執行收款、付款和財務結帳作業		P3.1.1 瞭解相關產品的成本結構 P3.1.2 出團前向顧客收取費用，與領隊導遊進行交班與帳款交付 P3.1.3 團後向領隊導遊蒐集所有請款單據，進行整理並結帳支付	3	K5 產品成本和訂價結構 K8 旅遊業相關法律 K18 基礎財會成本知識 K19 相關稅務知識	S3 成本費用計算能力 S4 工作協調與溝通技能
T4 維護旅遊安全與處理緊急事件	T4.1 蒐集旅遊地區安全情報		P4.1.1 蒐集各地旅遊風險類型和等級 P4.1.2 判定可能危害旅客健康和安全之危險因子	3	K13 旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊 K14 旅遊安全風險管理知識	S2 資料蒐集、彙整和分析能力
	T4.2 執行行程異動		P4.2.1 依據旅遊危險等級與狀況與供應商協商替代方案或備案選		K3 供應商供給類型與方案 K4 依季節旅遊地區特色之行程規	S4 工作協調與溝通技能 S5 電話應對技巧

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)
	與備案		擇 P4.2.2 提供業務/領隊導遊人員替代方案或備案執行要項		劃 K5 產品成本和訂價結構 K13 旅遊安全維護及緊急意外事故處理作業手冊	S6 突發事件處理技巧
	T4.3 遵守旅遊相關法規		P4.3.1 於工作中，落實旅遊產業相關法規		K8 旅遊業相關法律	S4 工作協調與溝通技能

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和關係：對組織內部與供應商他人表現理解、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 壓力容忍：冷靜且有效地應對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

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，保持耐性，精確地檢視每個程序，將出錯率降至最低，並持續對其保持高度關注

A05 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

A06 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

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：高中職以上觀光相關科系畢業。
- 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。