

活動指導員職能基準

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	TTM3422-001v2	活動指導員	最新版本	略	2023/08/11
V1	TTM3422-001v1	活動指導員	歷史版本	已被《TTM3422-001v2》取代	2020/09/04

職能基準代碼		TTM3422-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	活動指導員		
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	運動、健身及休閒娛樂指導員		職業別代碼	3422
	行業別	住宿及餐飲業/住宿業		行業別代碼	I55
工作描述		協助企劃與執行休閒活動營運相關單位的各項活動、日常例行性運作及設施維護，依據旅館規模可能包含：健身房、游泳池、兒童遊戲室等，並於值班時對管轄區域的清潔及服務負責。			
基準級別		3			

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 活動設計	T1.1 協助取得活動/服務資訊與分析	O1.1.1 活動/服務資訊分類表 O1.1.2 活動/服務資訊報告	P1.1.1 確認營運與目標客戶活動/服務需求 ^{【註1】} ，運用適當合法的方式取得活動所需資訊 ^{【註2】} ，依公司營運政策及相關作業程序要求，紀錄與儲存取得之資訊。 P1.1.2 依照公司相關規範與目標客戶需求提供活動/服務資訊報告。	3	K01 消費者市場分析 K02 活動項目/服務基本知識 K03 資料管理 K04 客戶關係與客戶服務 K05 行銷原理 K06 活動標的相關法規	S01 問題分析與尋求資源解決問題 S02 創新思考能力 S03 相關案例蒐集與研究 S04 市場調查技巧 S05 基礎文書與資訊紀錄能力

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 協助擬定活動企劃	O1.2.1 活動企劃書 O1.2.2 活動執行管理計畫書 O1.2.3 預算分析書 O1.2.4 活動資源需求表	P1.2.1 與直屬主管及客戶釐清活動規劃目標、必要內容、 <u>資源</u> ^{【註3】} 條件，進行場地、設備、活動規劃建議。 P1.2.2 依公司年度活動輪動時程按時向主管提出各休閒區之活動企劃及活動管理計畫。	4	K07 網路行銷 K08 基礎攝影 K09 應遵守之安全衛生與作業法規	S06 溝通能力 S07 計畫撰寫技巧 S08 社群平台運用技巧 S09 活動設計能力 S10 簡報技巧 S11 運用免費應用軟體製作新媒體行銷素材技巧
	T1.3 活動宣傳	O1.3.1 活動宣傳計畫 O1.3.2 活動宣傳素材檔	P1.3.1 配合公司整體行銷策略規劃，協助制定相關活動宣傳計畫，並準備活動宣傳素材以配合公司整體廣宣進行。	3		
T2 活動執行與檢討	T2.1 確認客數	O2.1.1 預約單 O2.1.2 活動報到單	P2.1.1 依據預約系統確認參加活動人員名單與房號。 P2.1.2 提醒顧客預約時間。 P2.1.3 顧客候補通知。	2	K02 活動項目/服務基本知識 K04 客戶關係與客戶服務 K09 應遵守之安全衛生與作業法規	S01 問題分析與尋求資源解決問題 S05 基礎文書與資訊紀錄能力 S06 溝通能力
	T2.2 活動執行	O2.2.1 活動執行檢查表	P2.2.1 依據公司規定執行顧客報到與接待流程。 P2.2.2 依據活動計畫書和活動管理計畫安排活動執行次序，必要時於事前進行彩排。	3	K10 時間管理 K11 安全防護知識 K12 體適能指導	S12 客戶服務技巧 S13 危機處理技巧 S14 旅館預約及帳務系統操作

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)
		O2.2.2 異常處理紀錄表 O2.2.3 服務紀錄表	P2.2.3 說明活動進行流程與安全須知。 P2.2.4 依據活動流程進行活動。 P2.2.5 依據客戶及活動進行需要，提供顧客必要的協助與指導。 P2.2.6 能注意顧客對於活動項目或服務要求的細節，即時回應、處理、回報顧客服務需求並依作業規定完成相關表件紀錄。		K13 救生概論 K14 水域安全常識 K15 保母人員相關知識	S15 基礎英語能力 S16 緊急救護 / 急救常識與技巧 S17 救護設備使用技巧 S18 消防設備使用技巧 S19 休閒設備、設施使用技巧 S20 導覽與解說技巧 S21 團隊工作技能
	T2.3 確保顧客安全	O2.3.1 巡檢表 O2.3.2 異常處理紀錄表 O2.3.3 緊急/危難處理紀錄	P2.3.1 於活動進行前向顧客說明相關休閒設備、設施或器具 (材) 使用安全規定。 P2.3.2 於活動進行前確認顧客及裝備狀態是否符合使用安全規定。 P2.3.3 於活動執行時巡檢顧客狀態以確保符合安全規定。 P2.3.4 依作業規定提供適當協助以減輕或解決緊急及特殊狀況。 P2.3.5 確認活動人員安全及進出動線。 P2.3.6 依據活動規劃與活動管理計畫規定進行收尾。 P2.3.7 依據公司及安全衛生規定進行緊急狀況處理、急救、通報與呈報。	4		
	T2.4 客戶回饋意見收集	O2.4.1 客戶意見紀錄表	P2.4.1 依公司相關作業規範於活動進行時能正確記錄顧客之需求/習性，完成相關紀錄表，以協助建立顧客檔案。	3		

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)
		O2.4.2 客戶意見調查表	P2.4.2 於活動結束後，依據公司規定蒐集顧客意見完成調查表，並依規定呈報。			
	T2.5 客戶抱怨處理	O2.5.1 抱怨/申訴紀錄單	P2.5.1 依據公司規定處理客戶抱怨。 P2.5.2 依公司規定填寫申訴紀錄單並呈報相關處理紀錄。	3		
	T2.6 結帳	O2.6.1 每日銷售統計表	P2.6.1 依據收費標準與帳務作業流程進行帳務處理。	3		
	T2.7 活動檢討	O2.7.1 活動成果與檢討報告 O2.7.2 異常處理統計分析表 O2.7.3 異常處理檢討報告	P2.7.1 依據活動執行情形進行統計分析，並提出檢討報告。	4		
T3 環境清潔與活動資源整備	T3.1 環境清潔與準備	O3.1.1 活動場地清潔檢核表	P3.1.1 依相關整備規範進行例行性休閒活動區清潔與保養所需用品及工具整備，並完成紀錄表件與異常狀況簡易處理、回報與紀錄。	3	K09 應遵守之安全衛生與作業法規 K16 清潔知識 K17 清潔劑使用知識	S06 溝通能力 S12 客戶服務技巧 S15 基礎英語能力 S21 團隊工作技能

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)
		O3.1.2 清潔備品盤點表 O3.1.3 異常處理紀錄表	P3.1.2 依清潔規範流程與項目進行環境清潔維護並完成例行性休閒活動區清潔與準備，在區域或活動開放（始）前、中、後各項清潔與保養紀錄，同時確認其符合安全衛生規定。 P3.1.3 客戶提出個別需求或發生特殊事件時，依相關規範流程及安全衛生規定提供環境清潔與保養復歸，並完成紀錄表件與異常狀況簡易處理、回報與紀錄。		K18 個人衛生知識 K19 水質管理知識 K20 休閒設備安全維護與相關安全衛生知識 K21 遺留物處理知識	S22 清潔設備/工具使用技巧 S23 清潔設備/工具障礙排除與維護技巧 S24 休閒設備、設施養護與障礙排除技巧 S25 盤點/領用/申購技巧
	T3.2 遺留物處理	O3.2.1 拾獲物品報告表 O3.2.2 異常處理紀錄表	P3.2.1 活動結束後，檢查是否有顧客的遺留物，並依作業規定進行回報與處理。	3		
	T3.3 活動資源整備與維護	O3.3.1 設備/備品盤點表 O3.3.2 設備/備品破損通報單	P3.3.1 依相關作業規範進行例行與定期性休閒活動區域或特定活動（課程）設備、設施與器具之數量、狀態進行盤點及維護，並正確記錄使用、遺失、損壞異常情形，完成盤點與維護紀錄，並依作業規定進行保養、檢修及汰舊換新申請，確保活動所需設備、設施及器具。（材）質量、種類符	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)
		O3.3.3 設備/備品遺失通報單 O3.3.4 設備保養紀錄表 O3.3.5 維修申請單 O3.3.6 採購申請單 O3.3.7 設備與環境維護檢查表 O3.3.8 定期管理報告書 O3.3.9 異常處理紀錄表	合休閒活動區域規劃及特定活動要求與相關安全衛生規定。 P3.3.2 依相關作業規範與特定活動【註 4】或個別客戶之休閒活動需求，盤點現有設施、設備、器具（材）及其他資源，並於不足時依作業規定提出租（借）用、採購申請。			
T4 商品銷售	T4.1 商品介紹與銷售	O4.1.1 商品盤點表	P4.1.1 依據銷售區設置規劃進行商品陳列。 P4.1.2 熟悉各項商品的特性、使用方式及各種銷售組合價格優惠情形。	3	K04 客戶關係與客戶服務 K05 行銷原理 K22 商品基礎知識	S06 溝通能力 S15 基礎英語能力 S26 商品陳列技巧

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)
		O4.1.2 銷售統計表 O4.1.3 銷售分析表 O4.1.4 銷售紀錄單	P4.1.3 觀察客戶需求，並適時介紹商品及促銷活動。 P4.1.4 依據公司規定進行帳務處理。 P4.1.5 交班及當日關帳前盤點商品數量及帳戶。 P4.1.6 依據商品銷售狀況進行補貨。 P4.1.7 依公司規定完成銷售統計與分析報告。			S27 銷售技巧
	T4.2 意見回饋與售後服務	O4.2.1 客戶意見調查表 O4.2.2 抱怨 / 申訴紀錄單 O4.2.3 退換貨紀錄單	P4.2.1 依據公司與商品保固規定提供客戶售後服務。 P4.2.2 依據公司與供應商規定作業流程進行瑕疵及不良品的退換貨作業。 P4.2.3 依據公司規定辦理客戶意見及抱怨之處理。 P4.2.4 依公司相關作業規範正確紀錄顧客之需求/習性，並完成相關紀錄表件，以協助建立顧客檔案。	3		

職能內涵(A=attitude 態度)

A01 正確傾聽：能根據特定的溝通目標與脈絡線索，正確解讀他人訊息。

A02 合作協調：能利用人際互動方式促進工作目標的完成，且能在團隊產生糾紛時綜合各方訊息，透過討論獲得團體成員接受與支持。

A03 顧客導向：站在顧客立場，了解顧客的問題及需求，樂於提供資訊或協助、解決顧客的問題或滿足他們的期望。

A04 問題解決：遇到狀況時能釐清問題，透過資訊蒐集與分析，運用系統化的方法，進行判斷評估，以提出解決方案或最佳方案供選擇。

A05 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。

A06 熱情活力：正面樂觀的思考模式，在困難時能屹立不搖，自我激勵勇往直前並克服困難解決問題。

A07 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。

A08 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。

A09 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。

A10 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。

A11 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。

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：**(擇一具備)

- 高中(職)以上畢業；
- 具工作熱忱；
- 配合旅館規模與設施所需證照範圍包括：救生員、保姆、體適能教練、運動防護員、引導員、解說員等。

● **其他補充說明：**

- **【註 1】活動/服務需求：**包含但不限例行性、季節性、客製化。
- **【註 2】資訊：**含各休閒區或部門年度活動預算及營運目標、市場相關資訊及主要競爭對手相關資訊、飯店周遭觀光資源。
- **【註 3】資源：**包含但不限於場地、設備、物資、供應商、景點與預算。
- **【註 4】活動：**如節慶活動。