

旅遊線控經理職能基準

職能基準代碼		TTM1499-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	旅遊線控經理		
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	未分類其他場所服務經理人員		職業別代碼	1499
	行業別	支援服務業 / 旅行及其他相關服務業		行業別代碼	N7900
工作描述		規劃旅遊產品、行銷策略及成本控制，並與旅遊行程相關單位（航空公司、旅館、遊覽車公司、當地旅行社等）進行溝通協調，以利旅行團順利運作。			
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 規劃旅遊行程產品	T1.1 蒐集旅遊市場資訊	O1.1.1 行銷計劃	P1.1.1 蒐集旅遊市場情報資訊，彙整分析熱門路線與價格定位，以納入銷售和行銷計畫。 P1.1.2 評估營運目標、 <u>旅遊產品安全</u> <sup>【註1】</sup> ，並將旅遊資訊分析結果納入未來的旅遊規劃。 P1.1.3 根據公司專長及發展方向，制定行銷計畫。	5	K01 <u>環境保護概念</u> <sup>【註2】</sup> K02 <u>旅遊定型化契約相關法規</u> <sup>【註3】</sup> K03 組織政策 K04 觀光旅遊產業現況 K05 旅遊地資訊及安全評估	S01 旅遊資訊蒐集分析 S02 營運目標執行 S03 行銷計劃制定
	T1.2 規劃行程	O1.2.1 旅遊行程	P1.2.1 依據旅遊市場資訊之分析結果，規劃大眾化系列團及客製化特殊團之旅遊產品。 P1.2.2 依據顧客預算，為客戶設計旅遊產品，提出行程安排、內容規劃與報價，以符合客戶需求。	5	K01 環境保護概念 K04 觀光旅遊產業現況 K05 旅遊地資訊及安全評估 K06 成本概論	S01 旅遊資訊蒐集分析 S02 營運目標執行 S04 旅遊產品規劃設計

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 )
			P1.2.3 依據季節與景點、交通工具、旅遊目標群眾及供應商報價預算，研發設計特色行程，增加旅遊多元性。			
T2 控管產品營運成本及銷售策略	T2.1 蒐集食宿、交通、景點等成本資訊	O2.1.1 成本及優缺點資訊	<p>P2.1.1 依據規劃行程蒐集相關食宿、交通、景點(含購物點)等資訊、進行成本分析與優缺點比較。</p> <p>P2.1.2 根據季節性氣候影響，調整旅遊行程設計與規劃，研發符合市場需求的旅遊產品。</p> <p>P2.1.3 熟悉各地區供應商、航空公司航點、餐廳、景點等，以利提供正確資訊。</p>	4	<p>K01 環境保護概念</p> <p>K02 旅遊定型化契約相關法規</p> <p>K07 供應商合約(含保險)資訊</p>	<p>S01 旅遊資訊蒐集分析</p> <p>S02 營運目標執行</p> <p>S05 成本計算</p> <p>S06 成本解讀與分析比較</p>
	T2.2 進行旅遊產品成本分析	O2.2.1 成本分析表	<p>P2.2.1 根據行程規劃內容，與合作供應商聯繫、洽談與溝通，進行比較分析後，計算產品成本與售價。</p> <p>P2.2.2 將旅遊產品成本與市場價格進行比較，列出優勢與劣勢，經組織研議後進行調整，以利推出具競爭力之旅遊產品。</p>	4	<p>K01 環境保護概念</p> <p>K04 觀光旅遊產業現況</p> <p>K06 成本概論</p> <p>K07 供應商合約(含保險)資訊</p>	<p>S04 旅遊產品規劃設計</p> <p>S05 成本計算</p> <p>S06 成本解讀與分析比較</p>
	T2.3 擬訂旅遊產品銷售事宜	O2.3.1 產品銷售計劃表	P2.3.1 擬定旅遊行程售價及銷售計劃表，進行產品上架與相關銷售策略。	4	<p>K06 成本概論</p> <p>K07 供應商合約(含保險)資訊</p> <p>K08 銷售概論</p>	<p>S04 旅遊產品規劃設計</p> <p>S05 成本計算</p> <p>S06 成本解讀與分析比較</p> <p>S07 銷售技巧</p>
T3 執行旅遊行程前	T3.1 安排住宿、交	O3.1.1 供應商合約	P3.1.1 選擇供應商並議價、洽談合作內容以及採購談判，經雙方同意後簽訂合約。	4	<p>K02 旅遊定型化契約相關法規</p> <p>K06 成本概論</p>	<p>S08 議價談判</p> <p>S09 溝通技巧</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 )
置作業	通工具及 供應商		<p>P3.1.2 與旅遊行程相關單位 ( 航空公司、旅館、遊覽車公司、當地旅行社等 )，就旅遊行程規劃細節與旅客需求事項，進行溝通協調。</p> <p>P3.1.3 確認旅客之食、住、行均已安排妥當，包含：旅遊地點之住宿飯店、遊覽車公司、用餐地點等。</p>		<p>K07 供應商合約(含保險)資訊</p> <p>K08 銷售概論</p> <p>K09 合約相關之法律概念</p>	<p>S10 協調能力</p> <p>S11 行政事務成效檢核</p> <p>S12 合約簽訂能力</p> <p>S13 衝突管理能力</p>
	T3.2 指派 領隊/導遊 與團控人 員		<p>P3.2.1 依據旅遊行程，指派語言精通及符合其他要求事項之領隊/導遊，確保溝通無誤且能滿足旅客需求。</p> <p>P3.2.2 指派團控人員處理行政作業，包含：旅行團全程作業、旅客保險及供應商應提供之相關保險事宜，並確認各項事宜已妥善完成。</p>	4	<p>K01 環境保護概念</p> <p>K02 旅遊定型化契約相關法規</p> <p>K03 組織政策</p> <p>K05 旅遊地資訊及安全評估</p> <p>K07 供應商合約(含保險)資訊</p> <p>K10 緊急事件處理 SOP</p> <p>K11 旅行業管理規則</p>	<p>S14 選人與指派</p> <p>S15 領導統御能力</p>
T4 處理旅 遊團務相 關事宜	T4.1 供應 商管理與 關係維護	O4.1.1 供 應商名冊	<p>P4.1.1 將蒐集之旅遊相關供應商列冊，作為未來合作的對象。</p> <p>P4.1.2 依據組織評選制度，對合作過的供應商進行評比，績優者列為主要合作協力廠商。</p> <p>P4.1.3 對主要合作協力廠商提供優先議價權利，及其他優惠事項，維護雙方友好關係。</p>	4	<p>K03 組織政策</p> <p>K06 成本概論</p> <p>K07 供應商合約(含保險)資訊</p>	<p>S08 議價談判</p> <p>S09 溝通技巧</p> <p>S10 協調能力</p> <p>S16 資料檢核建檔</p> <p>S17 供應商檢核管理</p> <p>S18 合作關係維繫</p>
	T4.2 處理 旅行團出	O4.2.1 緊 急事故處	P4.2.1 蒐集旅遊地點之旅遊警示資訊，若為警示區域，與供應商確認風險程度，評估是否	5	<p>K02 旅遊定型化契約相關法規</p> <p>K03 組織政策</p>	<p>S09 溝通技巧</p> <p>S10 協調能力</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 )
	團緊急事故	理紀錄表	前往，並協商替代方案。 P4.2.2 依旅行業管理規則規定之 <u>緊急事故</u> 【註4】，及 <u>緊急事故應變處理原則</u> 【註5】制定規範。 P4.2.3 發生緊急事故及旅遊糾紛時，依據定型化契約及緊急事故應變處理規範進行處理。		K05 旅遊地資訊及安全評估 K07 供應商合約(含保險)資訊 K10 緊急事件處理 SOP K11 旅行業管理規則	S13 衝突管理能力 S14 選人與指派 S15 領導統御能力 S19 緊急事故應變
	T4.3 進行教育訓練	O4.3.1 年度教育訓練表 O4.3.2 教育訓練紀錄表	P4.3.1 規劃員工教育訓練課程，應包含：旅遊法規、成本概念、定型化契約、消費糾紛調解及緊急事故應變處理原則等。 P4.3.2 對同仁進行旅遊產品教育訓練，分析產品特色、競品與銷售策略。	4	K01 環境保護概念 K02 旅遊定型化契約相關法規 K03 組織政策 K04 觀光旅遊產業現況 K05 旅遊地資訊及安全評估 K06 成本概論 K07 供應商合約(含保險)資訊 K10 緊急事件處理 SOP K11 旅行業管理規則	S14 選人與指派 S15 領導統御能力 S19 緊急事故應變 S20 教育訓練規劃與實施

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 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。
- A02 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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。
- A03 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。
- 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，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A05 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。
- A06 應對不確定性：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。

## 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A07 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。

### 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：**
  - 具 8 年以上旅行業相關工作經驗。
- **其他補充說明：**
  - 【註 1】旅遊產品安全：各地旅遊警示燈號、交通運輸等重要資訊。
  - 【註 2】環境保護概念：永續綠化旅遊、社區衝擊和發展、公司治理透明化等。
  - 【註 3】旅遊定型化契約相關法規：如國內旅遊定型化契約、國外旅遊定型化契約、消費者保護法等其他重要規範。
  - 【註 4】緊急事故：1.係指造成旅客傷亡或滯留之天災或其他各種事變，2.依旅行業國內外觀光團體緊急事故處理作業要點第 2 點規定，所稱緊急事故，指因劫機、火災、天災、海難、空難、車禍、中毒、疾病及其他事變，致造成旅客傷亡或滯留之情事。
  - 【註 5】緊急事故應變處理原則：應包含：1.判別緊急事故，2.緊急事故處理流程：送醫報警、通知公司、請求援助、撥打海外急難救助電話、須先確認公司所投保之旅行業責任保險是否附加此項服務、聯絡我國駐外館處，如旅遊地為大陸地區，請通知海基會；通報觀光局(台旅會)。