

**旅行業產品操作人員 ( 旅行業 OP 人員 ) 職能基準**

<b>職能基準代碼</b>		TTM4221-007v1			
<b>職能基準名稱</b> ( 擇一填寫 )		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	旅行業產品操作人員 ( 旅行業 OP 人員 )		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	休閒與觀光旅遊 / 旅遊管理	<b>職類別代碼</b>	TTM	
	<b>職業別</b>	旅遊諮詢及有關事務人員	<b>職業別代碼</b>	4221	
	<b>行業別</b>	支援服務業 / 旅行及其他相關服務業	<b>行業別代碼</b>	N7900	
<b>工作描述</b>		協助線控人員處理旅行團出團及結團作業。			
<b>基準級別</b>		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 辦理出團前行政作業	T1.1 協助處理出團和報名作業	O1.1.1 旅客基本資料表 O1.1.2 報名作業流程表	P1.1.1 依據旅遊產品製作出團宣傳文件，開放接受報名，將報名旅客建立名冊，基本資料建檔、維護與更新，並統計人數。 P1.1.2 旅客報名人數達旅遊產品規劃之目標人數時，進行額滿關團作業，並停止報名。	3	K01 旅遊產業鏈結構與關係 K02 各旅遊地區產品元件類型 K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案 K05 產品成本和訂價結構 K06 旅遊地資訊及安全評估	S01 旅遊產品設計 S02 建檔與統計 S03 溝通技巧 S04 協調能力 S05 資料蒐集、彙整和分析能力
	T1.2 辦理旅遊文件及保險	O1.2.1 旅客出團名單	P1.2.1 依照出團人員資料建檔製作名單，收集旅客個人證件及照片，辦理護照、簽證等旅遊文件。 P1.2.2 依據旅客名單及旅遊文件，填具旅客個人資料，辦理旅遊責任保險事宜。	3	K07 各國旅遊文件及其他規範 K08 航空訂位系統及票務相關知識 K09 旅遊保險(含供應商保險)相關知識	S02 建檔與統計 S05 資料蒐集、彙整和分析能力 S06 工作文件撰寫與製作

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 )
					K10 <u>旅遊定型化契約相關法規</u> 【註1】	
	T1.3 安排交通、食宿與景點(含購物點)	O1.3.1 開票名單 O1.3.2 分房表 O1.3.3 團員總表	P1.3.1 取得航班、機位、票價等資訊，確定飛機班次、飯店及交通方式。 P1.3.2 確認機位名單與住宿名單，確認機票/車票或其他交通工具，完成訂位、訂房及開票。 P1.3.3 與住房/交通/餐飲等供應商聯繫、確認及預訂旅遊團餐食、住宿及當地交通。如有人數變動及調整，則隨時進行更新或取消。	3	K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案 K05 產品成本和訂價結構 K10 旅遊定型化契約相關法規 K11 成本概論 K12 <u>環境保護概念</u> 【註2】	S03 溝通技巧 S04 協調能力 S06 工作文件撰寫與製作 S07 供應商比價 S08 食宿、交通預定與確認 S09 危機處理能力
T2 準備出團作業	T2.1 辦理行前說明會	O2.1.1 說明會資料	P2.1.1 依旅遊行程及訂妥之食宿、交通等資訊，將旅遊景點介紹、食宿安排、入出境作業流程、特殊規定與應備文件等製作說明會資料或出團手冊。 P2.1.2 準備行前說明會，資料、自費、小費等注意事項，提供給領隊/導遊與旅客，並讓領隊/導遊將旅遊計畫進行宣導與說明，讓旅客充分了解並配合團體行動。	3	K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案 K07 各國旅遊文件及其他規範 K12 環境保護概念	S10 旅遊計畫說明書製作 S11 旅遊計畫說明宣導
	T2.2 協助領隊/導遊	O2.2.1 點交清單	P2.2.1 依據行前準備【註3】事項與領隊/導遊核對無誤，並完成點交。	3	K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案	S02 建檔與統計 S03 溝通技巧

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 )
	帶團交接	O2.2.2 工作計畫清單	P2.2.2 協助領隊完成 <u>出境服務</u> <sup>【註4】</sup> 事項，確認護照及簽證無誤，入境卡填寫完成且入出境機票清點無誤。		K06 旅遊地資訊及安全評估 K07 各國旅遊文件及其他規範 K13 緊急事件處理 SOP	S04 協調能力 S05 資料蒐集、彙整和分析能力 S06 工作文件撰寫與製作 S09 危機處理能力
	T2.3 行程異動作業	O2.3.1 退費措施	P2.3.1 追蹤產品異動，提醒業務與領隊/導遊替代方案或備案執行要項。 P2.3.2 涉及行程取消時，擬訂退費措施。 P2.3.3 通知旅客並說明行程異動情形，視需求提供退費協助。	3	K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案 K06 旅遊地資訊及安全評估 K07 各國旅遊文件及其他規範 K10 旅遊定型化契約相關法規 K13 緊急事件處理 SOP	S03 溝通技巧 S04 協調能力 S05 資料蒐集、彙整和分析能力 S09 危機處理能力 S12 帳務計算處理
	T2.4 處理客訴		P2.4.1 瞭解服務缺失，與供應商聯繫或組織相關人員商討，確定解決方案。 P2.4.2 提供領隊及導遊人員補救方案及資源，以回應客訴。 P2.4.3 確認客戶回饋意見，納入資料庫避免重複發生機會。	4	K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案 K06 旅遊地資訊及安全評估 K10 旅遊定型化契約相關法規 K13 緊急事件處理 SOP	S02 建檔與統計 S03 溝通技巧 S04 協調能力 S05 資料蒐集、彙整和分析能力 S09 危機處理能力 S13 衝突管理能力
T3 管控團帳與彙整意見表	T3.1 整理帳務與結帳	O3.1.1 帳務明細表	P3.1.1 與供應商聯繫，就旅行團費用進行對帳、請款作業。 P3.1.2 整理團務業務報表，辦理匯款與結帳作業。 P3.1.3 彙集領隊/導遊所有請款收據或發票，進行	3	K03 供應商合約(含保險)資訊 K04 供應商供給類型與方案 K05 產品成本和訂價結構	S02 建檔與統計 S05 資料蒐集、彙整和分析能力 S06 工作文件撰寫與製作 S12 帳務計算處理

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 )
			帳務結算與報表整理。			
	T3.2 完成滿意度統計分析	O3.2.1 滿意度分析表	<p>P3.2.1 將領隊/導遊反饋意見及收回之旅客意見表整理統計，並完成滿意度分析表。</p> <p>P3.2.2 彙整旅客意見及建議，提供線控或團控主管參考，作為旅遊產品內容與服務流程改善的依據。</p> <p>P3.2.3 依分析結果向主管、供應商反映，提出產品優化改善計畫。</p>	3	K14 統計分析概念	<p>S03 溝通技巧</p> <p>S04 協調能力</p> <p>S05 資料蒐集、彙整和分析能力</p> <p>S13 衝突管理能力</p> <p>S14 滿意度統計分析</p>

#### 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。
- 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 3 年以上旅行業相關工作經驗。

## 說明與補充事項

### ● 其他補充說明：

- 【註 1】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等。
- 【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】行前準備：1.核對檢查團體機票、旅客證照、票券(voucher)、表格、器材與公款。2.物質準備(如粗筆、粗膠帶、外用藥品、旗子、急救包...)。3.特殊安排(素食確認、行動不便團員安排)。4.下載旅外救助指南 APP。5.至少在 24 小時之前向航空公司確認特別餐。6.說明安全、自費、小費等注意事項。
- 【註 4】出境服務：1.確實與送機人員核對交接物品(回程 TKT、機場稅 B/PASS TAX、行李掛牌 TAG 等)。2.所有行李均掛進後，集合團員：(1)自我介紹、(2)發還護照、(3)說明登機門最晚時間、(4)說明出境流程。