



## 國際航空票務人員職能導向培訓課程

### 首創旅行業先例 顯著提高銷售成長率

中華民國旅行商業同業公會全國聯合會召集人李奇嶽 口述  
「職能基準發展與應用推動計畫」專案辦公室 撰



中華民國旅行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱旅行公會全國聯合會）申請國際航空票務人員職能導向培訓課程，企圖為過去師徒制相傳航空票務專業，建立更為完善的訓練體系，課程通過職能導向課程品質認證，成為旅行業先例，不僅對具有指標性意義，學員上線後深獲雇主肯定，在提高銷售成長率部分尤其出色。



旅行公會全國聯合會積極推動觀光產業鏈（照片由旅行公會全國聯合會提供）

### 出國人次屢創新高 航空票務人才搶手

近年國人出國旅遊風氣盛行，交通部觀光局統計 2018 年全年出國觀光人次達 1,664 萬 4,684 人次，較前年成長 6.32%，2019 年 10 月全台旅行社家數達 3,986 家，中華民國旅行商業同業公會全國聯合會召集人李奇嶽（以下簡稱李召集人）表示，旅行業欠缺的專業人才，除領隊、導遊等隨團服務人員外，還有推銷業務人員、旅遊諮詢事務人員、OP（Operator，旅遊產品操作專員）人員等職務，後三者須具備航空票務人員的專業職能人才需求，才能達成旅遊業航空票務服務。

航空票務人員又分為同業票務和直客票務兩種，同業票務服務對象是旅行業同業，直客票務的對象是一般商務旅客，票務需熟記城市代碼、機場代碼和航空公司代碼，並且具備地理概念，以因應工作需求。





「過去航空票務從業人員多為師徒制，缺乏完整、系統性的訓練機制。」李召集人指出，交通部觀光局對領隊、導遊長期有委外單位的固定教育訓練課程，但旅行業國際航空票務人等內勤人員卻沒有開設相關訓練課程。若以目前旅行社合法成立近 4,000 家，每家旅行社需求至少 2 位具備航空票務從業人員計算，實際旅遊產業對航空票務從業人員需求至少 8,000 位以上，相關教育訓練長期不足，成為潛在問題。



### 職能導向培訓課程 首創業界先例



過去的相關訓練，包括旅行公會全國聯合會結合高雄餐旅大學 IATA 國際航空運輸協會亞太教育訓練中心，把 IATA 課程標準化作成測驗，學生只要念完指定教材，筆試成績合格就能拿國際航空票務人員從業人員認證，推動 3 年多來約 2,000 名以上學生通過認證，促進產業與學界的人才培育，並增加就業競爭力；而坊間雖有航空票務基礎訓練課程，但僅就票務知識訓練，並無落實職能導向的分析，旅行業若能建構職能導向課程規劃，才能進一步加強培育航空票務人員的知識與技能訓練。



國際航空票務人員職能導向培訓課程開訓典禮（照片由旅行公會全國聯合會提供）

李召集人指出，近年越來越多國人自行透過網路購票到國外自由行，造成旅行社票務萎縮，但網路自行購票多數飛日本、港澳等簡單的航點，縱使是購票網站同樣需要航空票務人員。另外如商務客，或旅客遇到颱風、罷工等較為棘手的情形，就需要透過旅行社的航空票務以人工方式處理，顯見航空票務人才重要性。



# 案 例 交 流 分 享



李召集人認為，政府借鏡澳洲，力推職能導向培訓課程，航空票務領域非常專業，具有國際標準的教材內容，盼能在台灣推廣教學標準化，藉由勞動部的職能導向課程品質認證機制，讓航空票務人才訓練更紮實，「不管課程位階、含金量、認同感均有所提升。」

旅行公會全國聯合會歷時一年半籌備，建立國際航空票務人員職能導向培訓課程，首創旅行業先例。李召集人指出，107年第一批試辦課程總計有23名學員結訓，追蹤訓練成效發現，在學員能力、雇主感受都有正向顯著成長，在取得職能導向課程品質認證後，便著手進行正式培訓班招募，期盼透過職能導向培訓課程的推動，從全國旅遊產業築底，打造旅行業內勤航空票務人才的專業職能，全面提升旅遊產業的服務品質。



國際航空票務人員職能導向培訓課程口試與筆試情形（照片由旅行公會全國聯合會提供）



## 旅遊業蹲馬步 築底打造票務人才

國際航空票務人員職能導向培訓課程總時數為2天共16小時，先備條件為大專以上觀光旅遊相關科系畢業，或具備6個月以上相關工作經驗人士。課程內容包括航空公司與旅行業合作業務、旅客機票服務與相關需求、全球航空旅遊電腦訂位系統GDS概論、國際航空運輸協會IATA票價基礎知識、票價規則與英文名詞、旅客機票相關法規與處理5項課程及考試檢核。

李召集人表示，旅行公會全國聯合會遴選產學界優質資深師資，以專業培訓取代師徒制，將每個細節系統性的整理技巧傳授給新進人員，致力協助旅行業有效發展航空票務人才規格，打造系統化的實務人才養成。從業人員能學到更專業標準化的工作內容，並建構出國際航空票務人員所需的知識、技能與態度，提升職場競爭力，雇主在選訓用人也能有更明確的參考指標。



## 內容嚴謹 有效提高銷售成長率

旅行公會全國聯合會於課程結束後 8 個月，透過問卷調查學員回到工作崗位上實際運作情形，發現旅客機票服務與相關需求課程移轉成效最好，其次為國際航空運輸協會 IATA 票價基礎知識、票價規則與專有英文名詞，兩者對學員工作應用受益最大。另外，雇主在學員訓後成效上的回饋是，學員回歸崗位後銷售成長率、顧客滿意度及顧客忠誠度三個部份均有提升，因此對課程給予高度肯定。

旅行公會全國聯合會試辦課程期間，有花蓮旅遊業者為上課北上，住宿台北兩晚，原因是花蓮沒有相關培訓課程，讓李召集人印象最為深刻，他也提到國內旅行社多為中小企業，要系統化培訓實務人才，若缺乏政府協助，光靠產業內部推動頗具難度，盼未來能與勞動部勞動力發展署各分署合作開班，讓各地旅行業者將新人交給公會訓練，培養專業人才，提升旅行業整體競爭力及服務品質。



國際航空票務人員職能導向培訓課程學員結訓 (照片由旅行公會全國聯合會提供)