

**旅遊從業人員\_學校課程大綱**  
**第一階段：共同專門技能和知識**

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
1	職業訓練企業 (第三條第一段 No.1)	
1.1	地位、法律形式及結構 (第三條第一段 No.1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明職訓企業在總體經濟中的目標及地位</li> <li>b) 描述職訓企業的目標、活動和業務範圍</li> <li>c) 解釋職訓企業的法律型態</li> <li>d) 說明職訓企業與經濟組織、官方、職工聯合會的合作模式</li> </ul>
1.2	員工的職業訓練和職權 (第三條第一項 No.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 列舉職業訓練契約中雙方的權利與義務</li> <li>b) 比較職訓法規與企業職訓計畫</li> <li>c) 描述企業內、企業外的職業再訓練的機會，並說明其作為職業生涯發展和個人發展的利用</li> <li>d) 列舉說明企業職工的行為能力是顧客價值及企業成功的重要先決條件</li> <li>e) 解釋職工的企業參與機會及佈局機會</li> <li>f) 分析溝通和合作過程中出現的衝突原因，按與事情相關的結果來調解衝突</li> <li>g) 說明注重品質的行為的意義</li> </ul>
1.3	人事管理 (第三條第一項 No.1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 描述勞動契約的主要內容</li> <li>b) 說明適用於勞動關係的勞工法、社會法規定、團體協約規定、營業規定和營業服務</li> <li>c) 解釋薪資計算的項目，以及對勞動關係十分重要的證明</li> <li>d) 說明職訓企業內的人事管理的目標、意義及工具，以及員工個人發展和人事規劃</li> </ul>
1.4	工作安全和健康保護 (第三條第一段 No.1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 確定工作場所對工安和健康的危害，然後採取防止措施</li> <li>b) 應用與該職業相關的勞動保護規定和防止意外事故規定</li> <li>c) 說明意外事故發生時，應有的行為方式，採取緊急措施</li> <li>d) 應用預防火災規章；說明火災發生時，應有的行</li> </ul>

		為方式，應採取的滅火措施
1.5	環境保護 (第三條第一段 No.1.5)	為避免企業在其影響範圍內所造成的環境負荷，尤其是 a) 列舉說明職訓企業可能造成的環境負荷及對環境保護的貢獻 b) 應用該職訓企業適用的環保規定 c) 利用合乎經濟及環保的能源使用和材料使用的可能性 d) 避免製造廢棄物；應用合乎環保要求的原料及材料清除方法

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
2	工作組織、資訊及通訊系統 (第三條第一段 No.2)	
2.1	工作組織 (第三條第一段 No.2.1)	a) 注意重職訓企業的全權及職責 b) 在制定生產能力時，應考慮資訊流和決策流程 c) 運用生產資料和組織資料，利用資料來源 d) 按任務投入學習技術、勞動技術的使用
2.2	資訊系統和通訊系統 (第三條第一段 No.2.2)	a) 統計、整理、維護資料 b) 針對任務、顧客，利用資訊及通訊系統 c) 利用電腦預訂系統，並按銷售對象取得、處理、及利用資訊和資料 d) 列舉說明資訊及通訊系統的投入使用，對職訓企業的工作組織、工作條件、工作要求所產生的影響 e) 以成本及效益為依據，利用資訊服務及電信服務
2.3	資料保護和資料安全 (第三條第一段 No.2.3)	a) 利用法規保護資料 b) 說明維護資料和保護資料安全的原因
3	目標區域、商品、服務 (第三條第一段 No.3)	
3.1	目標區域 (第三條第一段 No.3.1)	a) 表明主要旅行目的地的地理條件及氣候 b) 挑選觀光旅行目的地時，需注意當地政治、經濟、文化、歷史等條件 c) 挑選觀光旅行目的地時，需注意當地主要的交通路線、交通工具、交通聯繫情況

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) 考察目標區域是否適合特定目標族群</li> <li>e) 觀光業對目標區域的環境及資源利用是否有影響</li> <li>f) 提供旅遊服務時，需注意旅遊目的國特有的旅行規定和健康規定</li> <li>g) 描述度假療養區、觀光地區、溫泉療養地的特色</li> <li>h) 查明度假療養地區的服務提供</li> </ul>
3.2	商品和服務 (第三條第一段 No.3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 比較不同運輸業的服務特性</li> <li>b) 應用關於鐵路、巴士、飛機、船等運輸業的票價和時刻查詢系統的基本知識，收集相關重要資訊</li> <li>c) 符合目標族群，注意服務業者所提供的住宿方式及價格等級</li> <li>d) 製造旅遊商品時，應把產業相關的額外服務計算在內</li> <li>e) 製造旅遊商品時，應考慮到環境觀點</li> <li>f) 接受顧客抱怨申訴，採用符合企業的措施</li> </ul>

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
4	溝通與合作 (第三條第一段 No.4)	
4.1	與顧客溝通 (第三條第一段 No.4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 利用與顧客接洽的機會</li> <li>b) 調查顧客和客人的期待，提供職訓企業的符合服務</li> <li>c) 處理詢問資料</li> <li>d) 規劃、執行、複習與顧客進行的銷售對談</li> <li>e) 共同研究職訓企業所提供的服務商品</li> <li>f) 整理給顧客關於目標特有的資訊</li> <li>g) 重視消費者保護法令規章</li> <li>h) 針對顧客需求利用重要目標地區的資訊</li> <li>i) 擬出特別旅遊形式的特性</li> </ul>
4.2	合作 (第三條第一段 No.4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 以團隊為宗旨，共同研究課題</li> <li>b) 調整、評定、介紹成果</li> <li>c) 共同參加與企業伙伴的合作</li> </ul>
4.3	<b>研究專業課題時運用外語</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 運用外語專有術語</li> </ul>

	(第三條第一段 No.4.3)	b) 在職訓企業常出現的例行狀況中，運用外語來通信、溝通 c) 利用職訓企業中現有的外語資料
5	行銷 (第三條第一段 No.5)	a) 利用市場觀察和市場研究結果，開發新的目標族群及商品 b) 區分觀光旅遊業的重要市場區隔 c) 依據業務流程，進行資訊及廣告資料的分派 d) 比較職訓企業和觀光旅遊的其他銷售管道 e) 利用銷售管道作為控管工具，達成企業目標 f) 共同參與職訓企業所進行的公關工作、廣告活動，以及促進銷售的措施 g) 指出使用價格政策工具的可能性
6	商業操作及控管 (第三條第一段 No.6)	
6.1	成本及效益計算、控管 (第三條第一段 No.6.1)	a) 製作銷售單據 b) 算出商品服務提供所產生的成本及收益，並加以評定 c) 說明持續控管營業績效之重要性 d) 以職訓企業為例，說明會計制度是商業操作及控管工具 e) 共同執行商業操作任務和控管任務 f) 套用成本法
6.2	統計 (第三條第一段 No.6.2)	a) 蒐集、整理、描述製作統計的資料 b) 利用統計資料，針對決策評定成果

## 第二階段：專門技能和知識

### 1. 專業：觀光業

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
1	觀光行銷 (第三條第二段 No.1)	a) 協助企業加入市場 b) 銷售額外服務時，共同參與行銷措施 c) 共同參與資訊文件的制定 d) 顧及銷售操作時，個別旅遊服務業者的供貨條件 e) 實施操作需求的措施
2	生產計畫、產品設計、法律	

	(第三條第二段 No.2)	
2.1	套裝旅遊 (第三條第二段 No.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 給予顧客關於套裝旅遊主要內容的消息</li> <li>b) 比較、評估不同業者提供給顧客的套裝旅遊</li> <li>c) 處理詢問資料</li> <li>d) 規劃、執行、複習與顧客進行的銷售對談</li> <li>e) 瞭解目標地區的</li> <li>f) 說明舉辦者和不同旅遊地區的服務業者共同合作的形式</li> </ul>
2.2	個人旅遊、團體旅遊 (第三條第二段 No.2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 擬定、完成個人旅遊計畫和團體旅遊計畫</li> <li>b) 告知顧客旅遊單項服務項目或額外服務項目，並先做預定</li> <li>c) 規劃、銷售特殊旅遊活動</li> </ul>
2.3	法律 (第三條第二段 No.2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 注意運輸規章</li> <li>b) 考量保險法規規章、責任法法規</li> <li>c) 應用旅遊契約法</li> </ul>
3	顧客諮詢和銷售 (第三條第二段 No.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 依顧客需求提供及銷售產品</li> <li>b) 告知顧客付款條件</li> <li>c) 針對目標族群注意價格比較、服務比較</li> <li>d) 利用銷售技巧</li> <li>e) 販賣運輸文件時，給予顧客時刻表及費用方面的消息</li> <li>f) 告知顧客契約法之規定</li> </ul>
4	專業課題 (第三條第二段 No.4)	
4.1	預訂 (第三條第二段 No.4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 預訂</li> <li>b) 利用職訓企業的預訂系統和資訊系統</li> </ul>
4.2	運輸服務 (第三條第二段 No.4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 說明利用運輸執照的先決條件</li> <li>b) 提供給顧客運輸文件</li> <li>c) 進行撤回、更改預定、補償</li> </ul>
4.3	計算、清算 (第三條第二段 No.4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 訂價時，應使用企業原則</li> <li>b) 購買服務時，應注意支付條件</li> <li>c) 針對目標族群注意價格比較、服務比較</li> <li>d) 在考量支付條件下，結算和顧客、業務夥伴的費用</li> <li>e) 比較手續費表，手續費的計算</li> </ul>

## 2. 專業：

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
1	觀光旅遊和療養地的行銷 (第三條第四段 No.1)	
1.1	廣告與促銷 (第三條第四段 No.1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 參與廣告方案的制定和實施</li> <li>b) 在顧及旅遊觀光規範下，擬定宣傳手段</li> <li>c) 針對目標族群進行宣傳活動的規劃及執行</li> <li>d) 與廣告業者保持良好的聯繫</li> <li>e) 與贊助商共同合作</li> </ul>
1.2	國內行銷 (第三條第四段 No.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 規劃、執行國內宣傳活動</li> <li>b) 規劃、執行和顧客聯繫的措施事項</li> <li>c) 進行撤回、更改預定、補償</li> </ul>
1.3	銷售 (第三條第四段 No.1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 利用國內、國外觀光業組織的銷售管道</li> <li>b) 共同參與職訓企業的市場調查</li> </ul>
2	商品 (第三條第四段 No.2)	
2.1	法律 (第三條第四段 No.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 描述溫泉法對於療養地和觀光旅遊地區審核斷定的先決條件</li> <li>b) 應用登記系統的法律規定</li> <li>c) 區別觀光業和溫泉業之不同企業形式對經營流程的法律和組織影響</li> <li>d) 應用契約法法規</li> </ul>
2.2	旅遊服務 (第三條第四段 No.2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 將地方性的服務供應與客人的要求作一協調</li> <li>b) 提供使用者訊息</li> <li>c) 制定旅遊額外服務計畫</li> </ul>
2.3	套裝服務供應 (第三條第四段 No.2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 提供關於套裝服務供應的組成部分的消息</li> <li>b) 比較觀光旅遊單項服務，尤其是交通運輸服務、住宿服務、額外服務；將之整合為一套裝服務供應</li> <li>c) 參與資訊文件的制定</li> <li>d) 進行套裝服務供應的準備</li> </ul>
2.4	顧客諮詢和銷售 (第三條第四段 No.2.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 提供、銷售職訓企業的服務和額外服務</li> <li>b) 提供顧客關於地區特色的訊息</li> <li>c) 提供顧客關於顧客必需負擔的地方稅的訊息</li> <li>d) 照顧顧客</li> </ul>

3	活動組織 (第三條第四段 No.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 共同參與活動的規劃、執行和管理</li> <li>b) 活動日期一覽表、議程的制定和協調</li> <li>c) 申請舉辦活動</li> <li>d) 計算、結算活動應考慮到資金援助，尤其是補助方案、贊助計畫</li> </ul>
4	專業課題：應用領域 (第三條第四段 No.4)	
4.1	公關活動 (第三條第四段 No.4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 照顧分派員</li> <li>b) 製作新聞報導</li> <li>c) 整理發表新聞稿子的數據和資料</li> <li>d) 籌畫、執行記者會和招待記者</li> </ul>
4.2	企業特有的服務 (第三條第四段 No.4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 提供、銷售企業特有的服務</li> <li>b) 與職訓企業的服務業者共同合作</li> <li>c) 接受關於基本措施的建議</li> </ul>
4.2	服務的計算、結算 (第三條第四段 No.4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 制定服務事項、服務供應時，使用預算執行的規定</li> <li>b) 顧及預算限額</li> <li>c) 計算、結算企業特有的服務</li> </ul>