

表件 1

觀光行政 類科職能分析—職務內涵

| | | | | |
|--------|---|---|---|----|
| 討論主題 | 觀光行政類科之關鍵目的（工作任務） | | | |
| 討論內容 | <p>◎關鍵目的（工作任務）：</p> <p>1、<u>觀光行政類科</u>之職務職責係在法律規定及監督下，運用專業學識獨立判斷，辦理各項觀光行政領域之各項業務。</p> <p>2、<u>觀光行政類科</u>之職務基於執掌所為之決定及建議，能有效推展機關業務，綜理觀光業務之規劃、輔導、管理、行銷、推廣及旅客服務，提升觀光行政機關效能，促進觀光發展。</p> <p>◎工作項目：</p> <p>1、觀光政策之訂定及管考。</p> <p>2、觀光市場之調查研究及分析。</p> <p>3、觀光產業之輔導及管理。</p> <p>4、觀光市場之行銷及推廣。</p> <p>5、觀光資源之規劃及經營管理。</p> <p>6、觀光資訊之整合及服務。</p> <p>◎資格條件：</p> <p>1、教育：公立或立案之私立獨立學院以上學校畢業者。</p> <p>2、資格：經國家考試(高考或相當等級考試)及格，取得觀光行政類科資格者。</p> <p>3、曾受訓練：實務訓練、在職訓練。</p> <p>◎歸屬機關：</p> <p>在中央為交通部；在地方為各直轄市政府觀光主管單位（如臺北市政府觀光傳播局、新北市政府、臺中市政府、臺南市政府觀光旅遊局、高雄市政府觀光局）及各縣市政府觀光局（處）。</p> | | | |
| 內容自我檢核 | 檢核項目 | 有 | 無 | 備註 |
| | 對工作者技術的期望 | ✓ | | |
| | 對工作者處理偶發事件的期望 | ✓ | | |
| | 對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望 | ✓ | | |
| | 對工作者處理工作環境介面的期望 | ✓ | | |

註：

一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。

二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

觀光行政 類科職能分析內涵之功能圖

| 關鍵目的 | 主要功能 | 次要功能 |
|---------------------------------|---|---|
| 綜理全國觀光事業發展的規劃、輔導、管理、行銷、推廣及旅客服務。 | 觀光政策之訂定及管考 | 觀光綜合發展計畫之訂定、修正及管考。 |
| | | 施政方針、計畫、報告、年報之訂定、編纂、檢討改進及報告事項。 |
| | | 專案列管計畫之管考。 |
| | 觀光市場之調查研究及分析 | 觀光市場之調查、研究、分析、編纂及資料出版。 |
| | 觀光產業之輔導及管理 (觀光產業含旅行業、觀光旅館業、旅館業、觀光遊樂業、民宿) | 觀光產業相關資料之調查、蒐集、彙整及分析。 |
| | | 觀光產業之證照核發、輔導、管理、獎勵、評鑑、督導考核及行銷推廣。 |
| | | 觀光相關法規、定型化契約之研擬及修正。 |
| | | 兩岸旅遊事務相關法規之研擬及修正。 |
| | | 大陸地區人民來臺觀光事務之處理、聯繫及協調。旅遊糾紛之調處及消費者申訴案之處理。 |
| | | 觀光產業人才之統計、分析、培訓及效益評估。 |
| | | 導遊與領隊人員證照之核發及管理。 |
| | 觀光市場之行銷及推廣 | 國際宣傳推廣計畫之擬定及執行。 |
| | | 國際觀光事務之交流與合作。 |
| | | 國民旅遊推廣計畫之擬定及執行。 |
| | 觀光資源之規劃及經營管理 | 觀光資源之調查、分析及規劃。 |
| | | 辦理風景特定區、觀光地區、自然人文生態景觀區之劃定及等級評鑑事項。 |
| | | 觀光遊憩系統及旅遊服務設施之規劃、設計、建造與經營管理。 |
| | 觀光資訊之整合及服務 | 旅遊服務系統之設立(含旅遊服務中心、機場旅客服務中心、各地遊客中心)及友善旅遊環境之建置。 |
| | | 觀光資訊之整合及宣傳推廣。 |
| | | 旅遊諮詢服務之提供及旅客申訴之處理。 |

註：內容可參考職系說明書加以訂定；表格如不敷使用，請自行複製。

表件 7

觀光行政 類科職能分析內涵

| |
|---|
| 1.任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容 |
| 確認意見： <ul style="list-style-type: none">● 研擬及管考觀光發展計畫，優化觀光產業質量。● 調查及研究觀光市場動向，引領產業發展方向。● 輔導及管理觀光產業發展，促進產業轉型升級。● 培育及提升從業人員素質，提升旅遊服務質量。● 行銷及推廣臺灣觀光價值，帶動觀光產值成長。● 規劃及開發臺灣觀光資源，營造優質旅遊環境。● 整合及提供臺灣觀光資訊，型塑友善旅遊環境。 |
| 2.工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目 |
| 確認意見： <ul style="list-style-type: none">● 文書處理軟體 (包含 word、powerpoint、excel 等)。● 網際網路軟體 (包含 IE)。● 公文處理軟體。● 數位學習系統。 |
| 3.知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識 |
| 確認意見： <ul style="list-style-type: none">● 專業領域知識：觀光學、觀光行政與法規、觀光行銷學、觀光資源規劃與管理、觀光產業經營管理(含旅行業、觀光旅館業、旅館業、觀光遊樂業、民宿)及國際會議、展覽、國際禮儀等相關知識。網際網路軟體 (包含 IE)。● 應用文書：熟悉擬辦業務之公文書寫、新聞稿、致詞稿及計畫書撰擬。● 行政管理：包含策略規劃、資源配置、人力資源規劃、領導技能與資 |

源整合。

- 行銷與顧客服務：觀光服務與行銷推廣之理論與實務，包含顧客需求評估、服務品質、顧客滿意度評估。
- 組織與法令：熟悉組織的法規及人事動態。

4.技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等

確認意見：

- 公文寫作：適切使用文字表達，並具公文書信之製作及處理能力。網際網路軟體（包含IE）。
- 問題分析及解決：能了解問題來源、定義問題、檢討現狀、分析原因、界定原因，以擬定對策、分析決策、執行確認。
- 人際關係溝通技巧：具備內部溝通、機關間溝通、與私部門溝通等之技巧。
- 口語表達：能利用言語進行資訊傳達。
- 時間管理技巧：有效管理計畫進度，效率分配個人工作時間。
- 閱讀理解力：瞭解工作相關文件之意涵。
- 學習能力：具有主動學習之能力。
- 外語能力：熟悉英文或日文或其他語文之基本聽說讀寫能力。
- 危機處理：面對危機能加以應變、處理，進而能預防危機發生。

5.能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

確認意見：

- 理解：能夠傾聽並了解他人文書或口語中所傳達資訊的能力。調查及研究觀光市場動向，引領產業發展方向。
- 規劃：能在行動之前作出事先考量，以確定工作目標、預測可能產生的影響，就負責業務進行規劃作業。
- 執行：能夠依據計畫執行既定政策，完成預定目標之操作能力。
- 創新：能觀察事物而發現其原理或法則，檢討業務提出創新意見，且

能改變原有的觀念。

- 表達：透過文書或口語傳達資訊的溝通能力，能夠面對群體進行具有主題的說明，並清楚地傳達意義。
- 邏輯演繹：能夠將既有的經驗運用於發現及解決問題的能力，將許多資訊進行觀察、分析及比較，而形成普遍性的通則或形成結論的能力。
- 資訊次序化：能依據規範將事務或行動方案進行系統化安排的能力。
- 自我管理：妥善規劃自我生活作息、情緒管理、時間掌控及工作進度。

6.工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

確認意見：

- 理解：組織內部協調：以電話、書面、電子郵件或面對面等多重管道提供資訊。
- 蒐集資訊：從網路、電子媒體、平面媒體等各種相關管道觀察、接收及獲取資訊。
- 電腦操作：運用電腦軟、硬體系統之編輯、設定功能，輸入資料及編輯處理資訊。
- 行政業務之思考判斷與執行：執行所負責之行政業務與任務，包含業務規劃與執行、文書處理、表件彙整及檔案處理等。
- 資訊處理：蒐集、歸類、彙整、列表及編輯資訊或資料；善用電腦記錄或保留訊息，並隨時更新資料內容。
- 良好人際關係：與同事建立良好及密切的合作工作關係。
- 組織外部溝通：透過會議、拜會、文字、電話、電子郵件等管道，向外界溝通並交換訊息。與電子媒體、平面媒體、立法、民意機關或產業等有關人員進行溝通，向社會大眾適時適度說明，與其他政府機關人員妥善溝通。
- 衝突管理：能知道何謂衝突，瞭解什麼是衝突管理，參採不同的觀點，確認問題，再進行協商，並進而化解衝突、管理衝突。

7.工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

確認意見：

- OA：以辦公室作業為主。
- 電子化：運用電腦軟、硬體系統進行工作。
- 通訊：運用電子通訊設備即時反應現況或進行溝通。
- 即時面對面溝通：與同仁、其他政府機關人員、產業從業人員或民眾進行面對面的即時溝通。

8.基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

確認意見：

- 教育：公立或立案之私立獨立學院以上學校畢業。
- 資格：觀光行政類科高考(或相當高考等級)及格。
- 訓練：實務訓練、在職訓練。

9.興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型*註1

確認意見：

- 企業型(Enterprising)：工作重視規劃並立刻行動。善用說服力和組織力，需擬定並負責計畫執行，包含協調溝通、制定決策，並且重視績效。
- 社會型(Social)：為人平和易處、善溝通互助、處事負責合作、具洞察力與同理心，需與人合作共事、進行溝通並指導他人，工作包含協助及提供服務。
- 事務型(Conventional)：工作中包含許多的操作程式與例行事務，對於資料與細節的掌握，在工作中權責分明。

10.工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性*註2

確認意見：

- 適應性/彈性：對職場之變革與多元，能快速適應並參與。
- 誠信正直：須重視誠實與工作倫理。
- 團隊合作：樂於與同仁合作並展現自然協和的態度，有效率完成組織目標，並尊重他人貢獻與需求行為。

- 可信度：須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。
- 顧客導向：積極發展與工作對象的關係，透過有效聆聽，了解工作對象需求，以工作對象之需求為第一優先。
- 目標導向：確定業務目標，主動積極面對目標的挑戰，盡心盡力以達成目標並獲得成就感。
- 主動進取：願意承擔責任與面對挑戰，積極處理問題。
- 關懷：對於產業需求與感受具有敏感性及同理心。
- 分析思考：運用邏輯分析資訊、處理工作相關作業。
- 獨立自主：具獨立作業能力並作出正確判斷。
- 自我控制：保持沉著、維持情緒穩定、避免激進行為。
- 壓力調適：接受評論並沉著且有效率地釋放外在壓力。

11.工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

確認意見：

- 使命感：發掘臺灣觀光價值，從實地參與臺灣觀光事業發展之擘劃、輔導、包裝、行銷等過程中，使臺灣觀光特色及價值向外推廣，提升臺灣之國際能見度及國際地位。
- 成就感：從工作中讓臺灣觀光環境及服務變得更加美好，讓臺灣成為令國內外旅客感動的旅遊目的地，並藉由行業管理維護商序，讓觀光產業健全發展，獲得工作價值及成就感。