

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。