



社團法人

新北市觀光導遊協會

導遊人才發展訓練

品質管理手冊

制定日期:2011/1/1

修訂日期:2019/3/25

版本:5

編號	NTTQM05	社團法人新北市觀光導遊協會			版本:05
發行日期	2019/03/25	訓練管理手冊			
文件修訂履歷表					
版次	修訂頁次	修定重點內容	修訂日期	修訂人員	審核
01		新版制定發行	2011/01/01	洪捷勝	王政乾
02	P6-16	✧ 加註社團法人,願景,組織圖,策略,核心價值. ✧ 制定核心政策 加附表 2-16 課程與講師評量表	2012/06/20	李惠玲	王政乾
03		✧ 名稱修改為導遊人才發展訓練管理手冊 ✧ 訓練管理代表聘書 ✧ 建立 SWOT+TOWS ✧ 訓練規劃方案 ✧ 導遊人員學習地圖 ✧ 招生作業流程 ✧ 增列評鑑流程	2015/02/03	渠書舫	王政乾
04		✧ 訓練體系圖 ✧ 組織圖 ✧ 新年度 SWOT 分析 ✧ 職能盤點流程	2017/03/05	簡麗珍	唐建新

		◇ 工作職掌分配 ◇ 訓練需求流程 ◇ 訓練需求辦法 ◇ 課程優惠辦法 ◇ 品質手冊管理辦法 ◇ 課程教材評選辦法 ◇ 訓練需求會議執行辦法 ◇ 課程規劃會議執行辦法 ◇ 異常監控與矯正處理辦法 ◇ 定期暨不定期檢討會議執行辦法			
05		◇ 訓練體系圖 ◇ 組織圖 ◇ 新年度 SWOT 分析 ◇ 關鍵績效指標 (KPI) 報告書	2019/3/25	簡麗珍	唐建新

101 年(案號 101AA2135) 評核意見處理情形

項目	優點	持續做法
P	1. 單位導入 T T Q S，理事長總幹事用心投入，且願景使命訓練政策揭露明確，予以肯定。	◆ 理事長及秘書處一如以往投入並結合志工會員，積極投入。
D	2. 訓練需求調查來源明確，單位已具初步職能分析作法，且已開用於課程規劃設計。	◆ 因應社會變遷及產業需求，致力強化導遊職能設計
D	3. 依課程計畫執行，有訓後就業輔導經驗分享學習心得交流之訓後移轉作法，運用於導遊工作上。	◆ 針對推薦評鑑後帶團會員，強調對旅客及旅行社熱忱付出。
R	4. 初步訂有異常矯正處理規範。	◆ 著重防範意外狀況，及早處置，避免異常發生
O	5. 已執行學員滿意度調查及彙整分析。訓後學員滿意度及評價佳。顯現協會訓練成效。	◆ 強化學員的滿意度
項目	缺點	改善做法
P	1. 建議量化短、中、長期目標，以後作為後續績效檢示。 2. 建議 S W O T 分析 T O W S 策略，能進一步呈現展開具體對應次行動方案計畫。	◆ 規劃導遊人員各期間學習地圖 ◆ 建立 S W O T + T O W S
D	3. 專業課程宜有訓練規劃方案（5 W 1 H），以驗證後續訓練成效。 4. 建議依單位特性修訂訓練品質管理手冊部分條文，以利落實依手冊規範執行訓練課程。	◆ 增列訓練規劃方案 ◆ 修訂條文如手冊文件修訂履歷表
D	5. 建議落實執行講師教材學員遴選及外部採購或聘任，並予詳實記錄，以為執行佐證。	◆ 講師資料庫更新、學員遴選名冊
R	6. 建議以各課程執行結案報告，相關檢討及改進建議亦附於報告書內，以為後續課程規畫修正依據。 7. 學員滿意度調查，宜進一步分析調查及統計記錄，並予探討及下對策，持續改善訓練品質。	◆ 課程執行結案報告+檢討及改進建議 ◆ 學員滿意度分析+改善對策
O	8. 客人感謝函、旅行社回饋訓後成效（學員帶團表現及績效），建議與訓練課程及學員之連結，以佐證單位之訓練成果。	◆ 感謝函+旅行社回饋訓後成效

104 年(案號 104AA0353) 評核意見處理情形

項目	缺 點	持續做法
P	1. 建議強化訓練品質管理手冊各項執行事項之細部紀錄, 並落實修訂, 簽核與發佈作業程序.	◆ 已增加細部作業, 並按層簽核, 且公布於官網中.
D	1. 建議核心課程分列職能落差並納入課程設計考量. 2. 建議利益關係人參與對象與內容(需求調查, 課程設計, 執行, 評量)宜更具多元性. 3. 建議加強訓練方案之修訂與核定程序及紀錄.	◆ 增加核心課程職能落差並納入課程設計考量. ◆ 訓練品質手冊增加利益關係人調查表 ◆ 增加訓練方案之修訂與核定及實施辦法.
D	4. 建議能於網站中強化協助學習轉移環境, 揭露徵才訊息, 增加學員及會員就業媒合率. 5. 建議建立講師資料庫及學員學習履歷檔, 加強分析與相關運用紀錄.	◆ 網頁已建置完成, 加強導遊平台的宣導及應用, 媒合旅客與導遊直接接洽, 增加工作機會. ◆ 已增加講師資料庫及學員資料庫, 並分析應用紀錄.
R	6. 建議加強相關回饋檢討與運用紀錄, 以增進效益. 7. 建議強化監控機制並針對異常紀錄建立後續防範措施.	◆ 將回饋應用在下一次課程的改進. ◆ 異常紀錄已建立並增加防範措施..
O	8. 相關調查分析及檢討紀錄, 建議回歸評估報告深入檢討, 做為再開課之修正依據. 9. 加強 KPI 之量化紀錄, 以利檢測訓練成果.	◆ 已將評估報告做分析並做為開課修正依據 ◆ 增加了KPI 之量化紀錄, 在年終檢討會上檢測成果.

106 年(106AA0513) 評核意見處理情形

項目	缺 點	107 改善做法	108 改善做法
P	- 建議強化短、中、長期工作計畫、目標與執行KPI間的連結性與明確性。 - 建議強化與同質性課程之市場分析，並強化組織之訓練特色說明。	◆ 依 SWOT 分析及 TOWS 策略發展出新年度的規劃方向。 ◆ 有目標的從考照班→深度導覽班→導遊實務技巧班，讓學員可完整的接受導遊訓練。 ◆	◆ 持續依 SWOT 分析及 TOWS 策略發展出新年度的規劃方向。 ◆ 從考照班→深度導覽班→導遊實務技巧班→導遊環島實務班→面試→實習→上線帶團，讓學員可完整的接受導遊訓練，且後續有工作機會。
D	- 建議強化課程設計與訓練目標之連結性，並明確定義訓練成效指標（KPI） - 建議強化訓練目標與訓練需求的評量方法以利訓練成效目標達成評估。 - 建議組織可針對目前之專業會員進行職能盤點與落差分析並據此規劃進階的訓練課程。	◆ 已明確定出 KPI。 ◆ 加強實務演練的評量，講師及學員~建議與回饋。 ◆ 針對會員作訓練需求調查，以課程需求最多票數的 10 堂課程做為開課依據。依據課程設計與訓練目標，設計評量方法，以便達到成效目標，。 ◆ 每年年底針對協會會員及導遊同業做職能盤點與落差分析，做為進階課程的規劃。	◆ 已明確定出 KPI。 ◆ 加強實務演練的評量，講師及學員~建議與回饋。 ◆ 針對會員作訓練需求調查，以課程需求最多票數的 10 堂課程做為開課依據。依據課程設計與訓練目標，設計評量方法，以便達到成效目標，。 ◆ 每年年底針對協會會員及導遊同業做職能盤點與落差分析，做為進階課程的規劃。
D	建議強化追蹤訓後會員與學員將所學運用於工作之機制及紀錄展現，並進行統計、分析與課程規劃之運用。	◆ 透過 line 追蹤記錄 ◆ 統計分析表	◆ 訓後 6 個月電訪並記錄會員與學員將所學運用於工作之機制，做為課程之規劃的依據。 ◆ 訪問旅行社派出會員帶團須改進事宜，做為會員職能須加強的科目。

R	- 建議強化定期（季或月）與年度績效檢討機制並展現相關佐證。 - 建議強化滿意度調查結果與過去一年的訓練成效之統計分析，以找出訓練的優缺點做為改善措施。	◆ 因班級數不多，以半年度做績效檢討。 ◆ 年度成效之統計分析，找出訓練的優缺點做為改善措施。	◆ 108 年度課程較多，且集中在下半年，依課程屬性可分語言類及實務技巧類做績效檢討。 ◆ 持續滿意度調查結果與過去 3 年的訓練成效之統計分析，以找出訓練的優缺點做為改善措施。
O	建議強化資料的分析與呈現（明確數據），如各班滿意度、分項滿意度與年度總滿意度，並分析會員與學員對課程的期待。	◆ 見各班滿意度、分項滿意度與年度總滿意度及分析	◆ 除了滿意度分析，也請學員填寫對課程的建議與回饋，做為課程未來改善的方向。

導遊人才發展訓練品質管理手冊

目錄

壹、協會簡介

願景/使命/宗旨/任務.....	1
本會組織圖.....	2
訓練體系圖.....	3

貳、訓練計畫

SWOT 策略分析.....	4
短中長期教育訓練計畫.....	5
年度績效指標.....	5
核心訓練課程學習地圖	8
導遊人員定義.....	10
導遊人員認證辦法.....	11
系統性.....	13
連結性	13
訓練職務能力	14
工作職掌分配.....	15
辦訓人員職能盤點流程.....	16

參、訓練設計

訓練職能	17
課程規劃	17
利益關係人參與.....	17
採購程序.....	18

訓練與目標.....	18
------------	----

肆、訓練執行

執行方式.....	19
-----------	----

學習成果轉移.....	22
-------------	----

訓練資料管理.....	22
-------------	----

伍、訓練查核

評估與檢討.....	23
------------	----

監控與矯正.....	24
------------	----

陸、成果篇

訓練成果評估.....	27
-------------	----

訓練功能.....	28
-----------	----

訓後輔導職場流程.....	29
---------------	----

導遊人才發展訓練品質管理手冊 附件

附件一：實施辦法

1-1	訓練品質手冊實施管理辦法·····	30
1-2	訓練需求調查實施辦法·····	31
1-3	訓練需求會議實施辦法·····	32
1-4	課程規劃會議執行辦法·····	33
1-5	師資遴選辦法·····	34
1-6	課程訓練課程教材評選辦法·····	35
1-7	異常狀況監控與矯正處理辦法·····	36
1-8	訓練課會員優惠實施辦法·····	37
1-9	定期暨不定期會議執行辦法·····	38

附件二：表單表格

2-2-1	關鍵績效指標 (KPI) 報告書	39
2-2-2	【訓練主管與辦訓人員職能標準表】	40
2-2-3	【訓練主管與辦訓人員工作說明書】	41
2-2-4	【辦訓人員職能盤點表】	42
2-2-5	【辦訓人員職能落差改善表】	43
2-2-6	【教育訓練新進人員面談評核表】	44
2-2-7	【年度課程計畫表】	45
2-3-1	【訓練班別計畫表】	46
2-3-2	【課程規劃書】	48
2-3-3	【利益關係人訪談表】	49
2-3-4	【講師資料庫】	50
2-3-5	【講師資料表】	51
2-3-6	【教學方法參考表】	52
2-3-7	【教材遴選評估表】	53
2-3-8	【訓練場地資料表】	54
2-4-1	【心得報告表】	55
2-5-1	【開課前作業檢核表】	56
2-5-2	【開課中作業檢核表】	57
2-5-3	【開課後作業檢核表】	58
2-5-4	【課程紀錄檢討表】	59
2-5-5	【異常處理記錄表】	60
2-5-6	【學員意見調查表】	61
2-5-7	【課程滿意度問卷】	63
2-5-8	【課程與講師評審表】	64
2-5-9	【課程檢討表】	65
2-6-1	【導遊人員需求表】	66

附件三：導遊人員認證及評量相關辦法及表單

3-1	【導遊人員自律公約】	67
3-2	【導遊人員認證辦法】	68
3-3	【導遊人員評鑑辦法】	69
3-4	【導遊人員推薦辦法】	70
3-5	【專業導遊人員評鑑辦法】	71
3-6	【導遊進修會組織簡則】	72
3-7	【評鑑流程】	74
3-8	【導遊人員需求流程表】	75
3-9	【導遊人員評量表】	76
3-10	【導遊人員考核表】	77
3-11	【助理導遊人員心得報告】	78
3-12	【導遊(團車)人員心得報告】	79
附件四：本會章程		80

序

社團法人新北市觀光導遊協會之「導遊人才發展訓練品質管理手冊」，係依據 TTQS 指標要求建立，作為本會辦理訓練最高指導原則，以維持本會訓練品質管理系統之運作。

「導遊人才發展訓練品質管理手冊」，每年應定期於本會之「訓練暨課程發展委員會」中提出檢討與修正，以維持其適切性。

本「導遊人才發展訓練品質管理手冊」之制定、修訂、核准及發行等作業，由相關權責人員制定，於「理監事聯席會議」提出討論通過後，送請本會理事長核准發行。

本訓練品質管理手冊第五版從 108 年 03 月 25 日起發行實施。

壹、本會介紹

一、本會簡介：成立緣起

- 自 2008 年開放大陸同胞來台灣旅遊後，因兩岸分治 60 年，今天開放台灣旅遊了，能夠來台灣旅遊是大陸 13 億同胞，共同的心願。可以預估大陸來台旅遊，將會是台灣旅遊主流。由於過去大部分導遊並沒有接待大陸同胞經驗，於是結合導遊朋友每月聚會聯誼交換分享帶團心得。
- 經過一年多的聯誼，知道團結力量大，可以為台灣的觀光業做點事，所發起的『新北市觀光導遊協會』，歷經半年多的籌組，於一〇〇年一月一日上午假新北市政府舉行成立大會，特別邀請內政部、觀光局相關主管機關代表及多位相關領域專家學者、資深旅遊從業人員蒞臨指導。

二、願 景：

- 全方位服務。
- 多元化職能。
- 在地化訓練。

三、宗 旨：

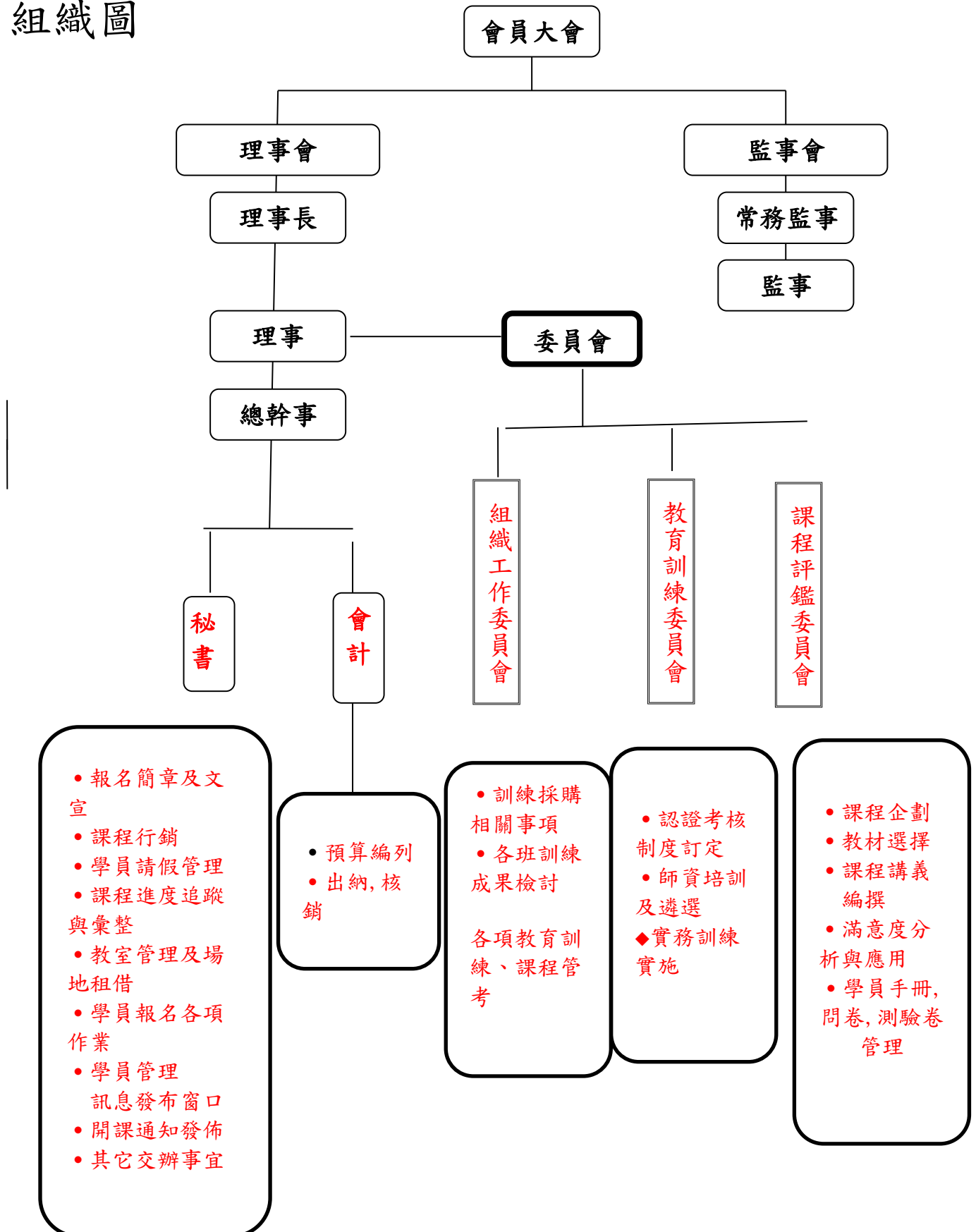
- 本會為依法設立、非以營利為目的之社會團體
- 導遊專業訓練基地。
- 旅遊實務分享園地。
- 達成導遊選訓用目標。

四、任 務：

- 舉辦各項研習、講座等課程及訓練活動，增進觀光導遊人員的專業知能，並儲備專業人才。
- 舉辦專業技能研討及獎勵、表揚等活動，提昇業界的社會形象與地位。
- 增進觀光導遊從業人員之工作權益及福利、待遇等事項。
- 蒐集建立觀光導遊相關資訊，
- 出版發行觀光導遊動態及專業知識之圖書刊物。

社團法人新北市觀光導遊協會

組織圖



社團法人新北市觀光導遊協會 訓練體系圖

	理事會	組織工作委員會	教育訓練委員會	課程評鑑委員會	總幹事 秘書 會計	檢核文件
P	協會使命目標 訓練需求訪談,分析 訓練會議					1. 協會願景, 使命 2. 會議紀錄, 年度工作計畫 3. 訓練人員職能分析, 訓練證明 4. 需求訪談表, 分析表 5. 協會優劣勢分析
D	師資遴聘 課程規劃 費用評估					1. 講師遴選, 退場機制 2. 訓練計畫書 3. 課程計畫表 4. 課程教材發展與評選 5. 利益關係人參與紀錄
D	招生宣傳 課程準備 訓練執行					1. 訓練品質管理手冊 2. 招生簡章, 網站揭露 3. 課程前中後檢核表 4. 課程表, 講義 5. 教室日誌 6. 訓練成果轉移機制 7. 訓練資料系統管理
R	訓練流程稽核 學習進度輔導 經費核銷及 收支作業					1. 內部稽核流程機制 2. 訓練督導查核紀錄 3. 異常處理紀錄 4. 定期辦訓檢討紀錄 5. 評估報告與綜合分析
O	訓練成果查核 訓後績效追蹤					1. 訓練筆試, 心得報告, 實習成果 2. 滿意度調查結果分析 3. 成果報告書 4. 訓練資料建檔 5. 訓練檢討會議紀錄

貳、訓練計劃 (Plan)

2-1- 明確性

2-1-1 本會運用經營管理之 SWOT 策略分析工具進行組織內部優勢、劣勢的自我評估，與外部機會、威脅的發展條件，規劃相對應之策略矩陣、如表，針對 SO 策略與 ST 策略，發展、設計對應之培訓重點課程。

外在因素 內部條件	優勢(Strength)	劣勢(Weakness)
	S1. 已通過 TTQS 認證，訓練標準化。 S2. 具有承辦政府委託培訓課程經驗。 S3. 會員均為國家考試通過，素質齊一。 S4. 會員有來自業界經營者，並提供實習機會。	W1. 沒有屬於自己的教室，課程安排需租借教室，增加成本。 W2. 屬單一縣市團體，跨縣市經營較易受法規限制。 W3. 稀有語言導遊會員數不足。
機會(Opportunity)	SO 策略(攻擊型、發展型策略)	WO 策略(競爭型、爭取型策略)
01. 政府多項旅遊補助，促進市場回春。 02. 新南向政策，開發新客源。 03. 2019 小鎮漫遊年，可提供更多的導覽遊程規劃。 04. 跨語言考照資格放寬，有利外語證照取得。	SO1. 提供網路平台，增加導遊上網行銷的機會， SO2. 開發自由行遊程設計，讓導遊有更多的機會。 SO3. 開設東南亞語系課程，可以因應東南亞語系的遊客。 SO4. 發展小鎮漫遊深度旅遊課程，讓導遊更專業。	WO1. 爭取 TTQS 銅牌，申請更多的政府培訓課程。 WO2. 爭取各項公部門資源及補助。 WO3. 聯合相關產業做異業結合， WO4. 吸收稀有外語導遊。
威脅(Treat)	ST 策略(多元型、拓展型策略)	WT 策略(防禦型、保守型策略)
T1. 大環境的改變，導遊從業人員需求下降。 T2. 未來導遊領隊考照方式政策不明。 T3. 網路資訊發達，旅遊型態改變，團客導遊需求量減少。	ST1. 發展創新的課程，擺脫過去的模式，開創一條新道路。 ST2. 開拓新客源，招生對象不限導遊從業人員。 ST3. 運用自媒體，增加個人行銷，上網推銷自己。	WT1. 提升優質導遊知名度，建立口碑行銷。 WT2. 和旅行社，大專校院產學合作，代辦導遊訓練課程，減少教室租借的開銷。

2-1-2 本會應依據所做 SWOT 分析及 TOWS 對應策略適時修訂短、中、長期教育訓練計畫。

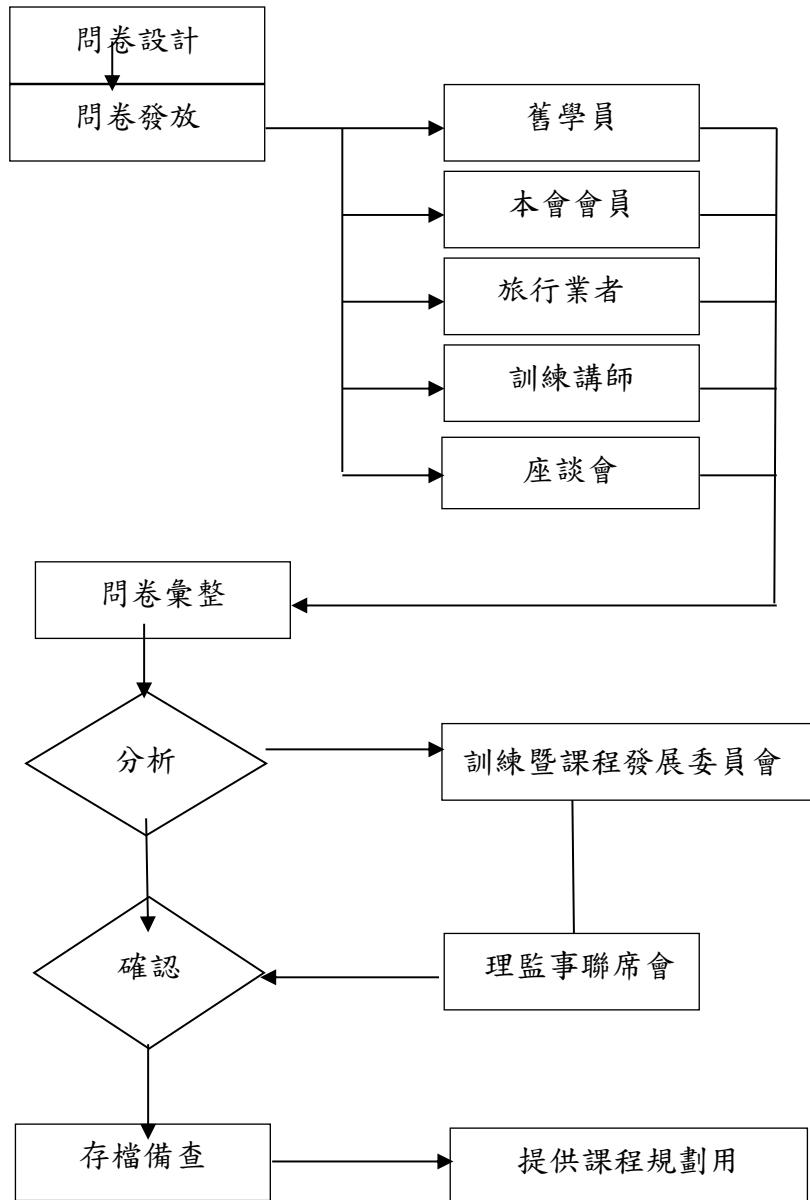
	策略	目標	目標值
長期規劃	建立導遊市場的品牌及知名度	成為全國性的訓練機構	成為標竿訓練機構
中期規劃	1. 發展為導遊界指標訓練機構 2. 擴展導遊領隊專業課程 3. 開發專業解說人員培訓	1. TTQS 評核 2. 產官學合作 3. 與旅行社合作導遊訓練	1. 2021 年通過評核銀牌 2. 發展職能基準課程 3. 與大專校院合作開發專業課程 4. 培訓解說員
短期規劃	1. 成為導遊界優質訓練機構 2. 強化師資陣容與市場知名度 3. 培訓導遊市場成長	1. TTQS 評核 2. 配合政府政策, 推動小鎮旅遊. 3. 強化培訓優良旅遊從業人才. 4. 提升訓練市場營收	1. 2019 年通過評核銅牌 2. 發展職能基準課程~導遊實務技巧班 3. 小鎮旅遊導覽人員培訓 30 人 4. 訓練班數 11 班 參訓人 330 人次 訓練收入 165 萬

年度訓練績效指標 KPI

	關鍵績效指標 KPI			衡量方法
	2018	2019	2020	
1	訓練營收 50 萬	訓練營收 80 萬以上	訓練營收 100 萬以上	實際營收金額
2	訓後滿意度達 95 %	訓後滿意度達 96 %以上	訓後滿意度達 98% 以上	實際滿意度/總分滿意度
3	考照及格率 75%	考照及格率 80 % 以上	考照及格率達 85% 以上	實際考照及格數/目標到考人數
5	TTQS 通過	TTQS 銅牌		預計 2019 達成目標

2-1-3 為確保訓練資源運用在最有需要的課程，本會應訂定訓練需求調查實施辦法，辦理訓練需求調查，其結果供年度訓練規畫做為參考依據。

年度訓練需求調查 流程



2-1-4 針對各項規劃作業應定期或不定期召開教育訓練委員會議並將會議結果呈

理監事會議通過或備查。

2-1-5 本會訂有訓練政策如下：

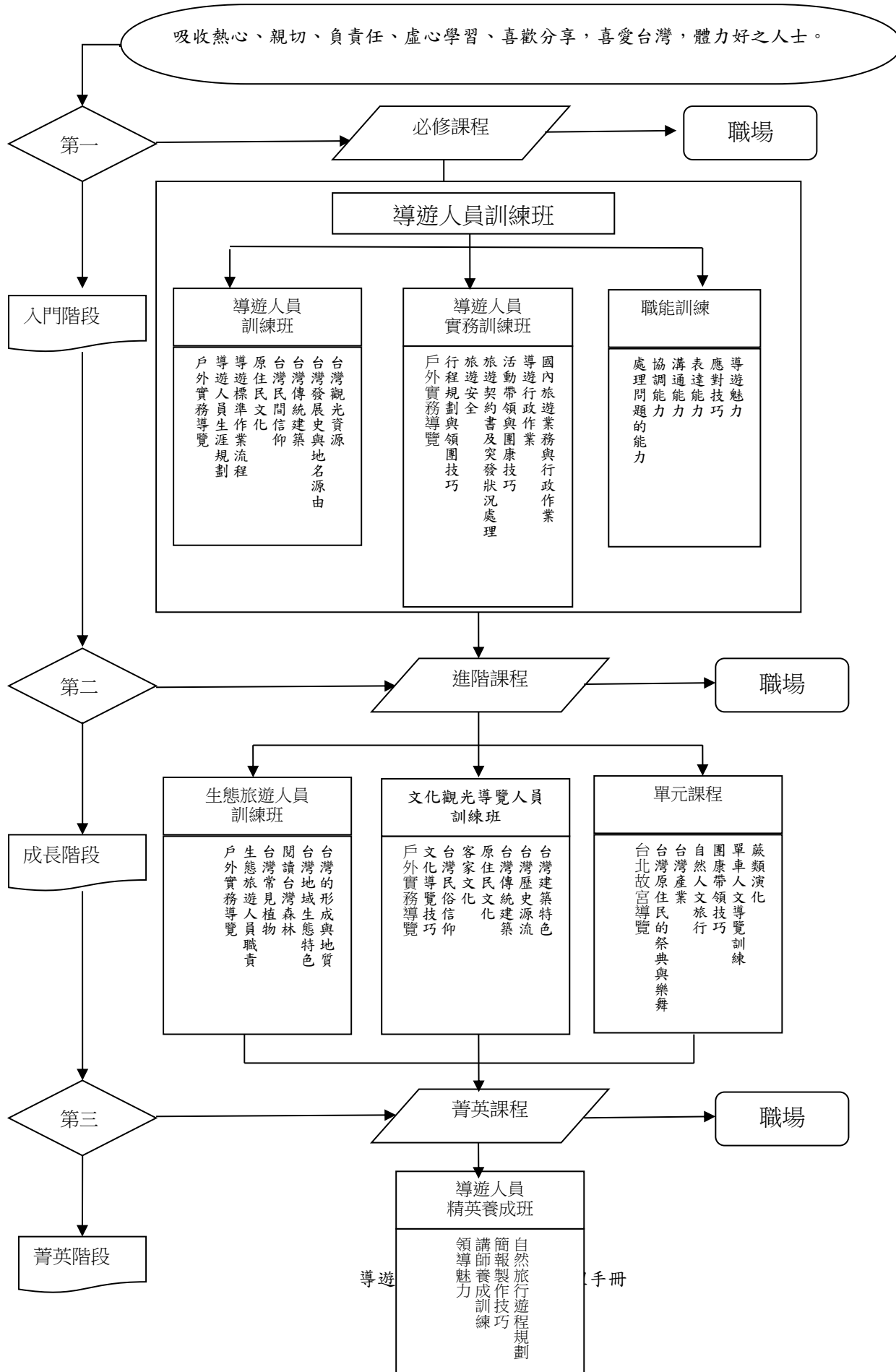
1. 輔導學員通過導遊領隊證照考試, 以強化專業工作競爭能力。
2. 導遊人員實務訓練班
3. 導覽人才的培訓.
4. 領隊人員的培訓.

2-1-6 為維護會員及認同本會教育訓練之回訓會員，應訂定訓練相關優惠辦法。

2-1-7 本會訓練資訊應定期或不定期公佈於本會網站、招生簡章及 Line 群組公告。

2-1-8 本會核心訓練以導遊相關課程為主，導覽課程為水平整合，以強化其市場競爭力。

● 核心訓練領域 依照導遊人員學習階段及工作內容訂定學習地圖



步驟一：導遊人員定義

	定 義	證 照
導遊人員	發展觀光條例第二條之十二： 「指執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。」	須國家考試及格並參加職前訓練，取得導遊執業證

步驟二：學習成為一位優質導遊人員

(1)首先，要先符合以下特質：
熱心、親切、負責任、虛心學習、喜歡與人分享，喜愛新北市，體力好。

(2)學習課程規劃：			
第一階段：入門階段必修課程			
學員資格	學習課程	結訓後輔導	職場應用與學習
對觀光導遊有興趣且以成為國內旅遊導遊人員為目標者。	基礎訓練(必修) 導遊人員訓練班 (90 堂室內課) 1. 導遊實務(一) 2. 導遊實務(二) 3. 觀光資源概要 4. 觀光語言課程 5. 領隊導遊實務	1. 參加國家導遊考試 2. 加入協會成為會員 3. 參加助理導遊評鑑 4. 參加戶外探勘學習 5. 參加戶外導覽 6. 參加單元課程 7. 加入導遊進修會 8. 參加導遊人員評鑑	1. 取得導遊執照 2. 助理導遊機會 3. 熟悉路線景點 4. 分享學習 5. 多參加活動 6. 團車導遊機會 7. 單車導遊機會 8. 導覽人員 9. 持續學習分享
檢視與方法 - 自我檢視(表格化)：我的優點、特質；我不足的地方；我的時間及學習規劃。 - 先當一位旅客觀察旅客對導遊人員的期許：定點觀察、參加一日遊。 - 重新檢視自己是否每天都有進步，是否表達能力一次比一次進步？ - 寫下帶團流程表：包括開車詞、車上安全設備宣導、遊程介紹、注意事項宣布等等。 - 反覆練習：錄音、對著鏡子、找家人朋友當旅客…。等。 - 找家人、朋友，或找志同道合同學，到旅遊地示範導覽。			

爭取擔任助理導遊人員的機會(請參照導遊人員推薦辦法)。			
第二階段：成長階段 進修課程			
學員資格	學習課程	結訓後輔導	職場應用與學習
受過觀光旅遊基礎訓練，領有國家導遊執照，有興趣成為導遊人員為目標者。	進階訓練 環島實務導覽訓練班 (8堂室內課、5天戶外導覽)	1. 參加助理導遊人員認證 2. 參加導遊人員甄選 3. 參加戶外導遊訓練	1. 助理導遊人員 2. 自然人文導遊
受過觀光進階訓練，對各地到訪遊客之導遊有興趣且以成為專業導遊人員為目標者。	專業訓練 導遊專業人員訓練班 (5~8天跟團實習課程)	1. 參加專業導遊人員認證 2. 參加戶外導覽 3. 參加旅行社導遊人員甄選	1. 專業導遊人員 2. 自然人文規劃與導遊
檢視與方法 1. 固定參加協會每月專題演講、加入導遊進修會及參加相關課程或戶外實務導覽活動。 2. 多閱讀(看書、買書)。 3. 多參與戶外課程(出門請帶相關書籍、地圖等)。 4. 多蒐集旅遊新資訊，包含常委託協會派導遊人員旅行社的最新旅遊行程等。 5. 熟讀導遊人員自律公約、導遊人員服務守則、國內旅遊契約書等。 6. 創造自己風格，累積經驗，訂定自己的方向，準備適合自己的道具展現服務魅力。 7. 每次擔任助理導遊、團車導遊、單車導遊之後可主動詢問旅行社相關或其他導遊人員對您的印像、及是否有需要修改的地方：包括應對、言談、說話速度、語調等等。 8. 虛心接受別人對您的真心話，且不要重複犯錯。 9. 養成讚美別人的能力，樂觀、積極、正面思考，要有開拓視野，不計較，保持快樂。 10. 助理導遊的機會只會有一~二次，您是否已有成為團車導遊或專業導遊的準備？ 11. 參加導遊人員評鑑，及積極參加解說人員、導覽人員、導遊人員的甄選。			

導遊人員認證： 1. 助理導遊 2. 導遊人員 3. 專業導遊 4. 資深導遊

◎參考資料： 3-2【導遊人員認證辦法】

第三階段：(第二年以後~~)	
目 標	1. 成為專業導遊人員。 2. 透過部落格分享新北市自然人文之美。 3. 成為自然人文旅行規劃師。 4. 著作發行。 5. 成為觀光導覽訓練講師。

(3)學習課程內容：

必修課程	課 程 內 容
導遊人員訓練班	觀光資源概要、台灣各地發展史與地名源由、民間信仰、原住民文化、導遊標準作業流程、導遊人員生涯規劃、戶外實務導覽等國內旅遊業務與行政作業、導遊行政作業、活動帶領與團康技巧、國內旅遊契約書及突發狀況處理、旅遊安全、行程規劃與導遊技巧。
職 能 訓 練	1. 導遊魅力 2. 應對技巧 3. 表達能力 4. 溝通能力 5. 協調能力 6. 處理問題的能力

進階課程	課 程 內 容
環島實務導覽 訓練班	導遊作業流程演練、活動帶領及突發狀況演練、戶外實務導覽等。
導遊專業人員 訓練班	實際實習操作旅遊團體、各式報表作業、突發狀況處理、戶外實務導覽等。
單元課程	不同主題的單元課程(四～六堂課)

職場輔導	內 容
參加評鑑與甄選	1. 助理導遊人員評鑑。 2. 導遊人員評鑑。 3. 專業導遊人員評鑑。 4. 旅行社特定路線導遊人員甄選。 5. 參加導遊、領隊人員國家考試。 6. 參加國家公園、國家風景區、美術館、廟宇等解說員訓練及甄選。
導遊記錄	將每一次的導遊心得、旅客滿意度、導遊評比詳細記錄。

◎參考資料：3-1【導遊人員自律公約】

3-2【導遊人員認證辦法】

3-3【導遊人員評鑑辦法】

3-4【導遊人員推薦辦法】

3-5【專業導遊人員評鑑辦法】

3-6【導遊進修會組織簡則】

3-7【導遊人員評量表】

3-8【助理導遊人員帶團心得】

3-9【導遊人員帶團心得】

2-2 系統性

2-2-1 本會為維護訓練品質應將具有系統化之訓練管理程序，訂定訓練品質管理手冊，手冊應分別按計畫、設計、執行、監控及成果分別訂之。

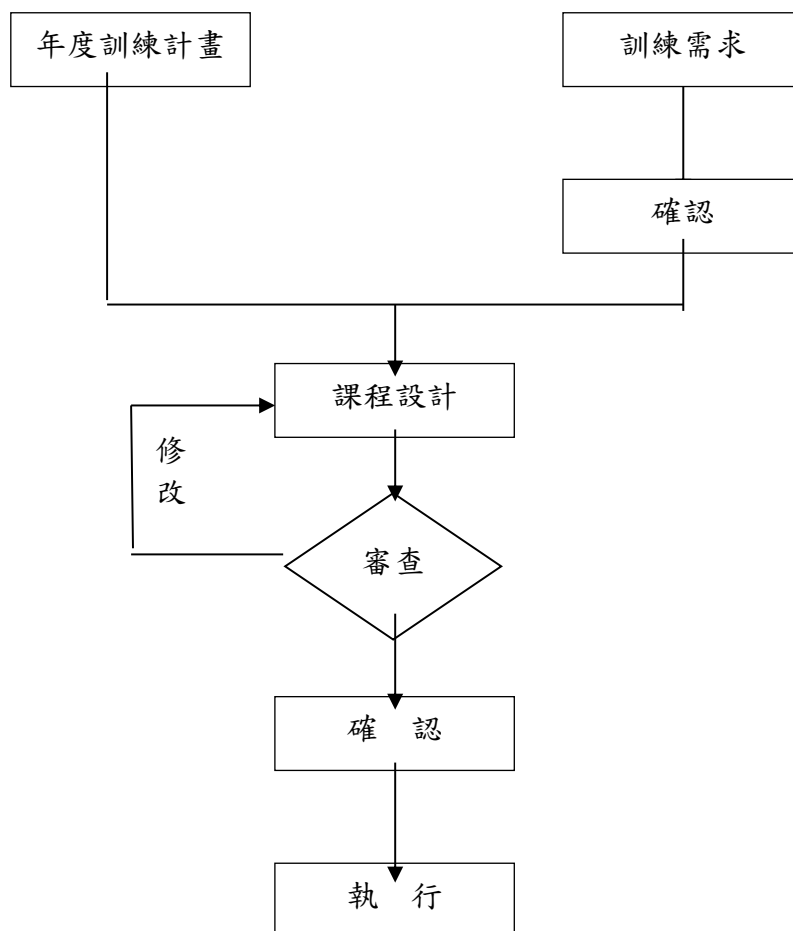
2-2-2 訓練品質管理手冊之呈核、須由理監事會議修訂及通過，理事長簽核，會員大會及網頁發佈。

2-3 連結性

2-3-1 在定期或不定期教育訓練委員會議中，應檢視年度訓練規劃與年度營運目標間之連結。

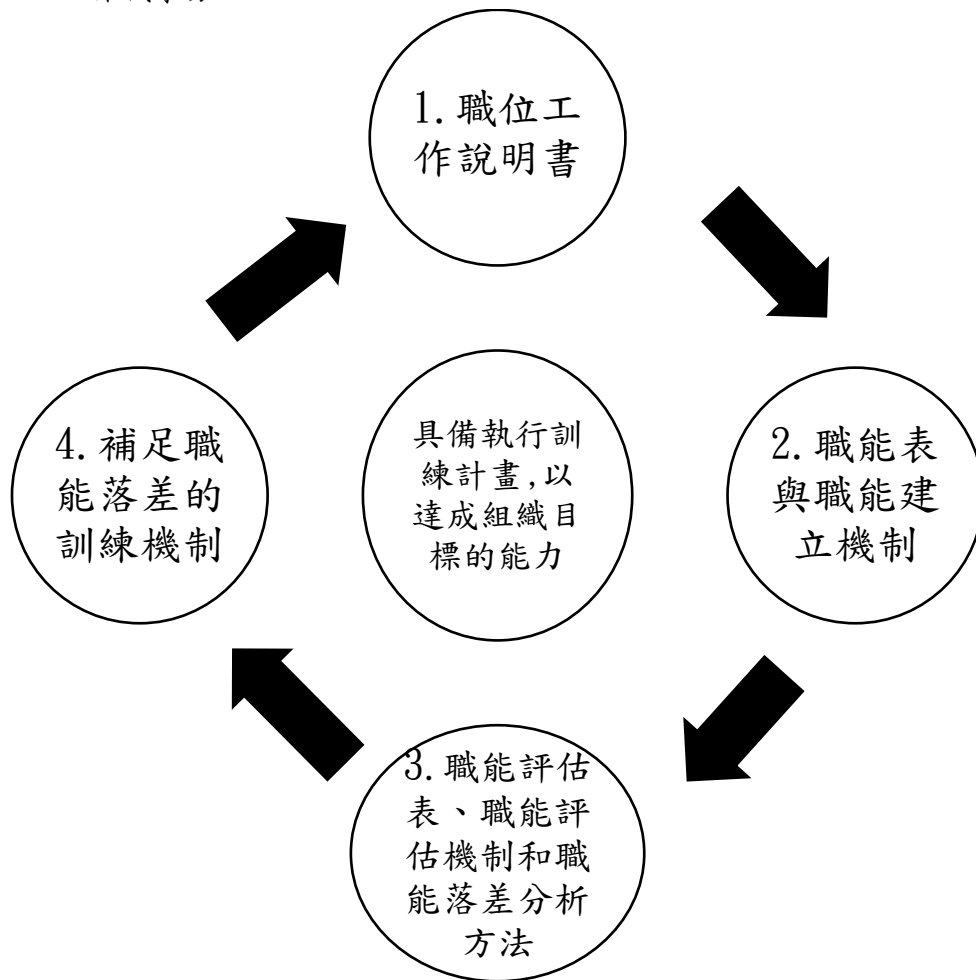
2-3-2 各項訓練課程均應訂其發展歷程。

年度訓練計畫 流程



2-4 能力

- 2-4-1 本會辦訓人員應訂工作人員分工及職掌表，並有各工作人員完整履歷資料。
工作職掌分配

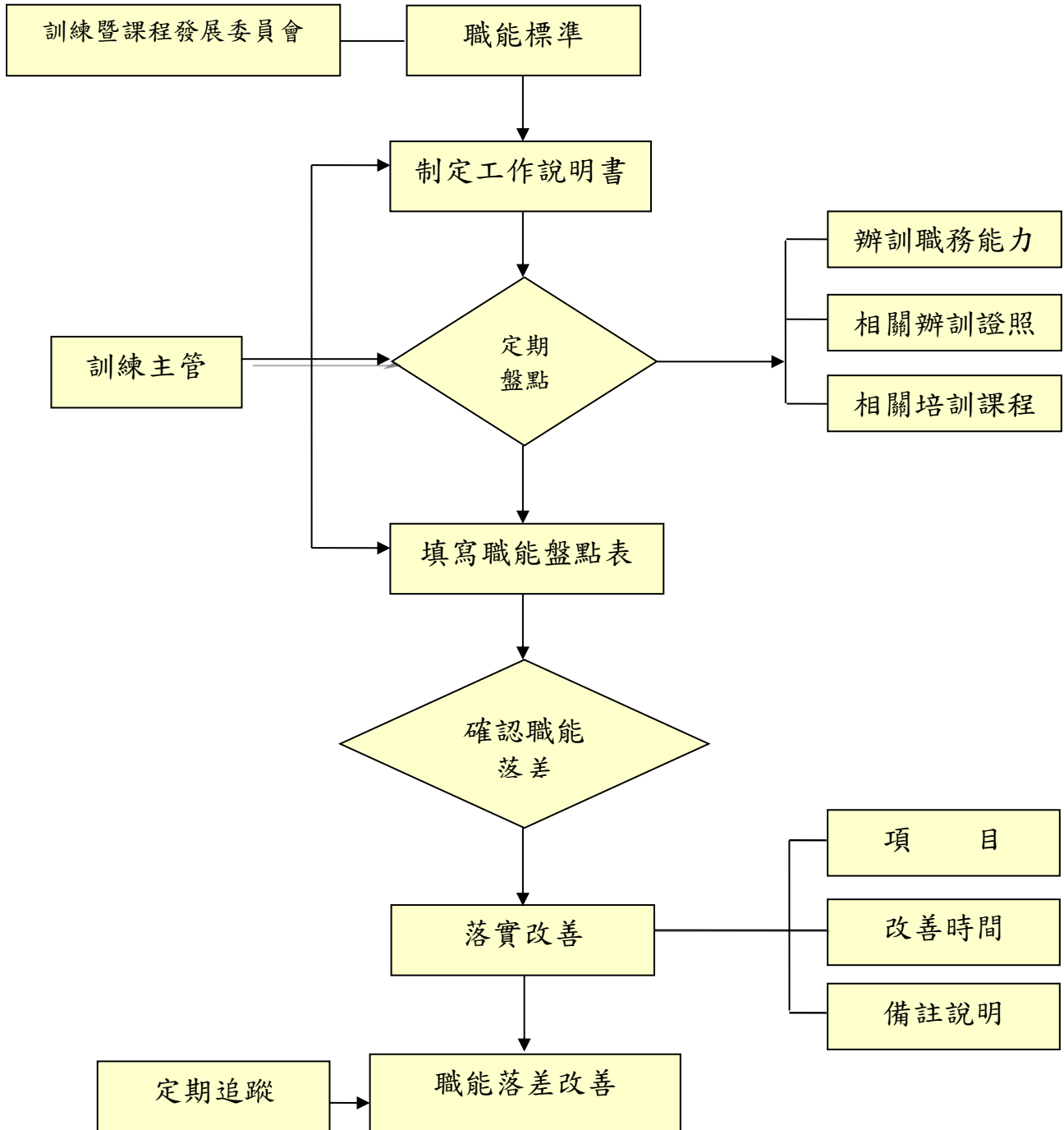


工作職掌分配

職稱	工作職掌		
理事長	● 發展政策及制定 ● 訓練政策及定位 ● 各項資源整合及拓展 ● 年度預算編列及執行控管 ● 人員聘用及考核	會計	● 預算編列 ● 出納, 核銷
總幹事	● 訓練業務實施 ● 訓練課程時程規劃 ● 人員工作任務分配 ● 訓練品質掌控 ● 年度成果發表	教學組	● 教材選擇 ● 課程講義編撰 ● 師資培訓及遴選 ● 學員請假管理 ● 課程進度追蹤與彙整 ● 滿意度分析與應用 ●
訓練企劃組	● 課程企劃 ● 報名簡章及文宣 ● 課程行銷 ● 認證考核制度訂定 ● 各班訓練成果檢討 ● 學員報名各項作業 ● 學員管理 ● 訊息發布窗口 ● 開課通知發佈 ● 其它交辦事宜	教務組	● 訓練採購相關事項 ● 教室管理及場地租借 ● 學員手冊, 問卷, 測驗卷管理

2-4-2 本會制訂「訓練主管與辦訓人員職能標準表」，規範訓練主管與辦訓人員之職務能力，並定期對訓練主管與辦訓人員進行職能盤點，依據落差進行改善，以提升行政管理能力。

訓練主管與辦訓人員職能盤點作業流程



- 參考資料：2-2-2【訓練主管與辦訓人員職能標準表】
2-2-3【訓練主管與辦訓人員工作說明書】
2-2-4【辦訓人員職能盤點表】
2-2-5【辦訓人員職能落差改善表】
2-2-6【教育訓練新進人員面談評核表】

參、訓練設計 (Design)

3-1 訓練職能

3-1-1 本會各項訓練課程應於招生學員名單確定後，立即辦理訓前調查，以瞭解學員所具職能及對受訓課程之期待。

3-1-2 對訓前調查結果應立即進行統計分析掌握學員能力與勞力市場需求間之職能落差。

3-1-3 本會逐年對所辦理訓練課程實施產業需求調查及職能內涵分析，並適時設計課程。

參考資料：2-3-1【年度課程計畫表】

2-3-2【訓練班別計畫表】

3-2 課程規劃

3-2-1 本會各項訓練課程於開訓一週前必須召開課程規劃會議，討論訓練各重要事項。

3-2-2 依據課程規劃會議結論及訓前調查結果，製訂課程規劃書，載明訓練各重要事項以利訓練課程遵循。

◎參考資料：2-3-3【課程規劃書】

3-3 利益關係人參與

3-3-1 本會各項訓練課程之調查、規劃、檢討均應分別邀請學員、講師、顧問、觀光產業代表，教育訓練委員，理、監事，辦訓會務人員共同參與。

3-3-2 徵詢的方式得採「會議、口頭、書面、E-mail…」等各方式進行。或呈報本會理事長討論。

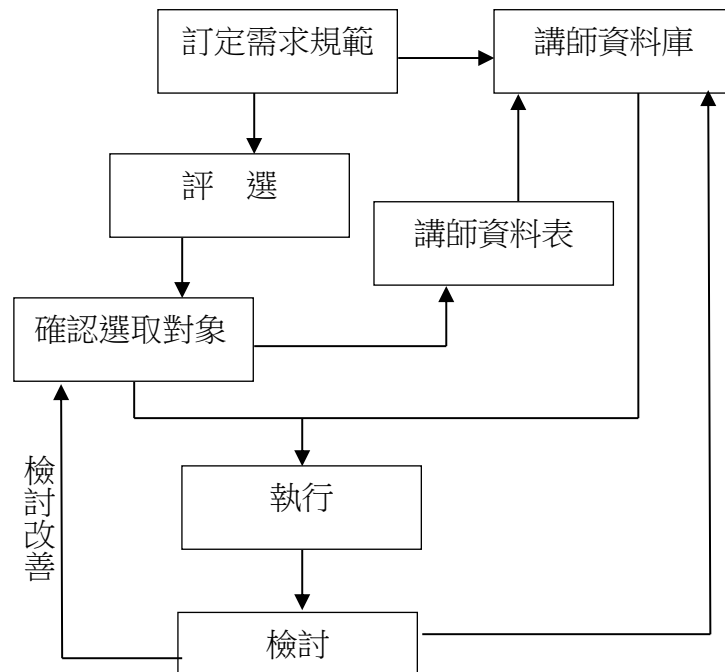
◎參考資料：2-3-4

【利益關係人訪談表】

利益關係人的參與							
	人才發展品質手冊	理事長	訓練主管	講師	學員	理監事	旅行社
計畫 P	人才發展品質手冊	●	●			●	
	訓練需求調查	●	●	●	●	●	●
	設定訓練目標	●	●	●		●	
	擬定訓練計畫	●	●	●		●	
設計 D	擬定訓練預算	●	●	◇		●	
	課程規劃設計	●	●				
	講師遴選聘任	●	●	●			
	選定教材教法		●	●			
執行 D	設定場地時間		●	◇			
	訓練前準備		●				
	訓練實施中		●	●	●		
	訓練結束		●	●	●		
查核 R	資料登錄建檔		●	●			
	訓後資料統計分析		●	●			
	課後檢討座談會	●	●	●	●		
	訓練異常分析矯正		●	●			
成果 O	訓練績效調查		●	●			
	訓練成果考核	●	●	●			
	訓練結業報告	●	●	●		●	

3-4 採購程序

3-4-1 本會各項訓練課程師資之遴聘，應依師資遴選辦法落實進行評選與發聘。



◆ 評選標準：依學經歷、著作、授課經驗、教學方法進行評

◎參考資料：2-3-5【講師資料庫】

2-3-6【講師資料表】

2-3-7【教學方法參考表】

3-4-2 各項訓練採購均應依本會所訂之相關辦法執行。

3-4-3 各項訓練課程教材，不論採市售、講師自編或政府指定，均應依教材評選辦法進行評選。

參考資料：2-3-8【教材遴選評估表】

3-5 訓練與目標

3-5-1 各項訓練課程所規劃之教學內容，均應緊密連結課程目標、學員對訓練之期待及訓練關鍵績效指標。

肆、訓練執行 (Do)

4-1 執行方式

4-1-1 課程開課規劃

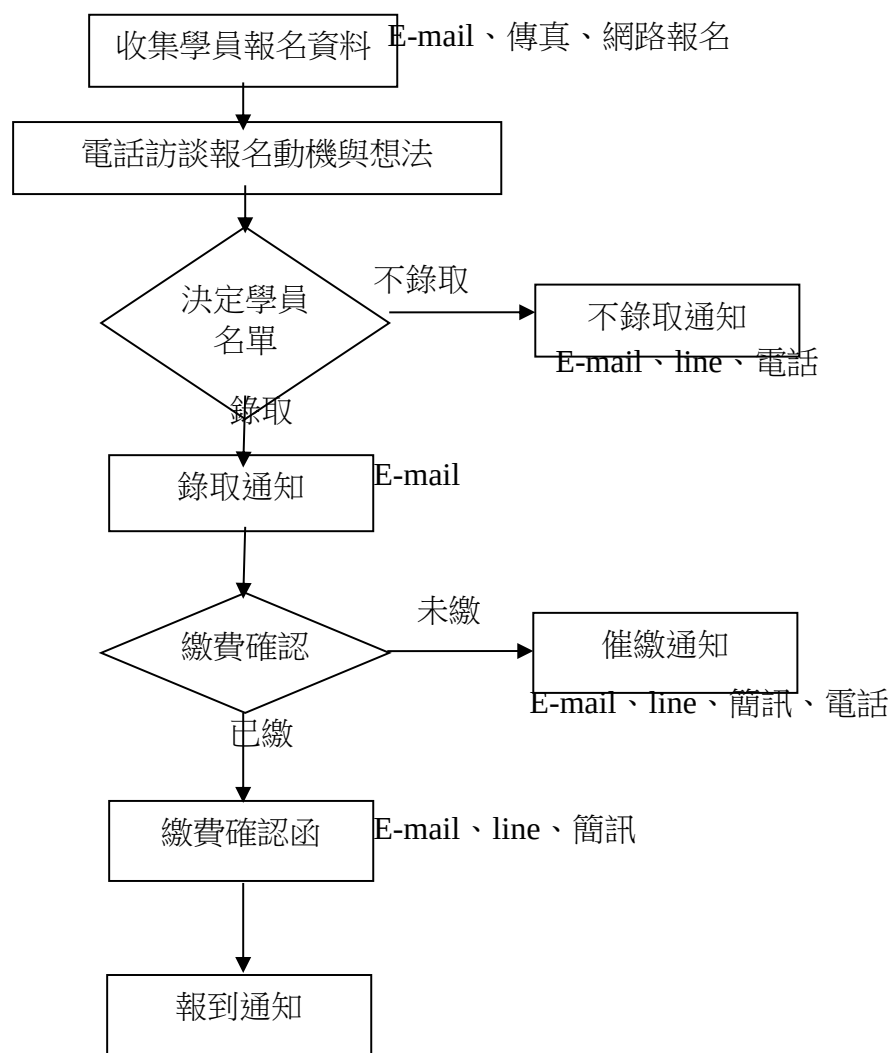
1. 每個課程在開課之前，應進行確認各項單元教學之細項。
2. 如為時數較長之系列課程或異地訓練課程，為確保課程開課之成效，必要時，可與講師於課前溝通，或委請講師提供專業知識後，確定相關項目，製定「課程規劃書」。
3. 「課程規劃書」的規劃項目，內容含有：學員遴選、教材選擇、師資遴選、教學方法、及訓練場地的選擇等項目。

◎參考資料：2-3-3【課程規劃書】

4-1-2 學員遴選規劃

1. 依開班課程招生簡章之規定辦理學員資格之遴選。
2. 依職訓局「產業人才投資方案」手冊有關學員必備之條件規定。
3. 本項遴選條件，應於上課資訊揭露之。

學員錄取報到流程



4-1-3 教材選擇規劃

1. 各項課程所選擇之教材應符合課程目標，並採市售、講師自編或政府法令規定之教材。
2. 除政府法令規定之教材外，均應依本會所訂教材評選辦法評選。

參考資料：2-3-8【教材遴選評估表】

4-1-4 師資遴選規劃

1. 講師資格：

- (1)符合職訓局和相關單位規定之師資條件。
- (2)本會講師資料庫內名單者。
- (3)依課程內容決定多位講師，並排序。

2. 遴選項目：

- (1)依講師專長考慮講師。
- (2)學員課後滿意度較高者。
- (3)講師至上課地點之交通與方便性。

3. 雖符合上項規定者，本會仍應依師資遴選辦法辦理評選並發予聘書。

◎參考資料：2-3-5【講師資料庫】

4-1-7 本會辦理訓練課程，不論學術科，均應於訓練規劃書內載明所選擇之教學方法。

4-1-8 各項訓練課程所使用之場地，均應以政府核定標準合格之場地為主，以確保教學設備及教學環境之品質。

4-1-9 本會所選擇之訓練場地均應符合政府所規定之建安、消安等規定。

◎參考資料：2-3-9【訓練場地資料表】

4-2 學習成果轉移

- 4-2-1 本會辦理各項課程均以在職訓練為主要目標，對學習未臻理想學員辦理回訓機制，課程中鼓勵學員隨時提出課程內或課程外之實務上專業問題，並由講師立即回答，亦可利用本會 Line 群組交流學習心得。
- 4-2-2 本會辦訓人員於課程結訓後 3-6 個月調查學員本人訓後對相關技術應用於工作上狀況，或針對學員雇主調查學員訓後在學理上、技能上及態度上之改變。

4-3 訓練資料管理

- 4-3-1 訓練所產生之各項資料均應以紙本檔及電子檔分別以年度、課程、項目加以保管。紙本資料以課程立卷，保存期限 3 年。電子資料則以年度，課程性質分類，郵禮事長及常務監事各保留一個硬碟備份，每季定期更新，保存期限永久。
- 4-3-2 學員之資料應利用本會資訊化系統儲存，以利查核、聯絡。
- 4-3-3 訓練相關教材、相關知識除以紙本、電子檔保存外，若徵得師資同意，可將相關資料公佈網站供會員享用。

伍、訓練查核 (Review)

5-1 評估與檢討

- 5-1-1 對於計畫執行之課程，應於設計階段召開訓練規劃會議並針對課程設計內容、執行方法及執行預算，提出嚴謹討論
- 5-1-2 本會所辦教育訓練應每半年召開一次檢討會議，由理事長主持，常務理監事、技術顧問、講師代表、學員代表及辦訓人員共同參與。會議應就課程執行情形、訓練績效、預算執行、檢討事項及未來改進方案，分別提出報告與討論。
- 5-1-3 為能即時處理訓練事宜，本會除前項定期檢討會議外，並應於各課程結束後兩週內，依前項內涵召開不定期之課程檢討會議。

5-2 監控與矯正

- 5-2-1 本會各項教育訓練除依前條所列各項定期或不定期會議監控檢討外，並應於每日訓練中由跟課人員記載當日訓練重要記事及學員反映事項。
- 5-2-2 辦訓人員應就訓練課程，確實執行訓練前、中、後檢核，以確定訓練能依計畫進行。

◎參考資料：2-5-1 【開課前作業檢核表】

2-5-2 【開課中作業檢核表】

2-5-3 【開課後作業檢核表】

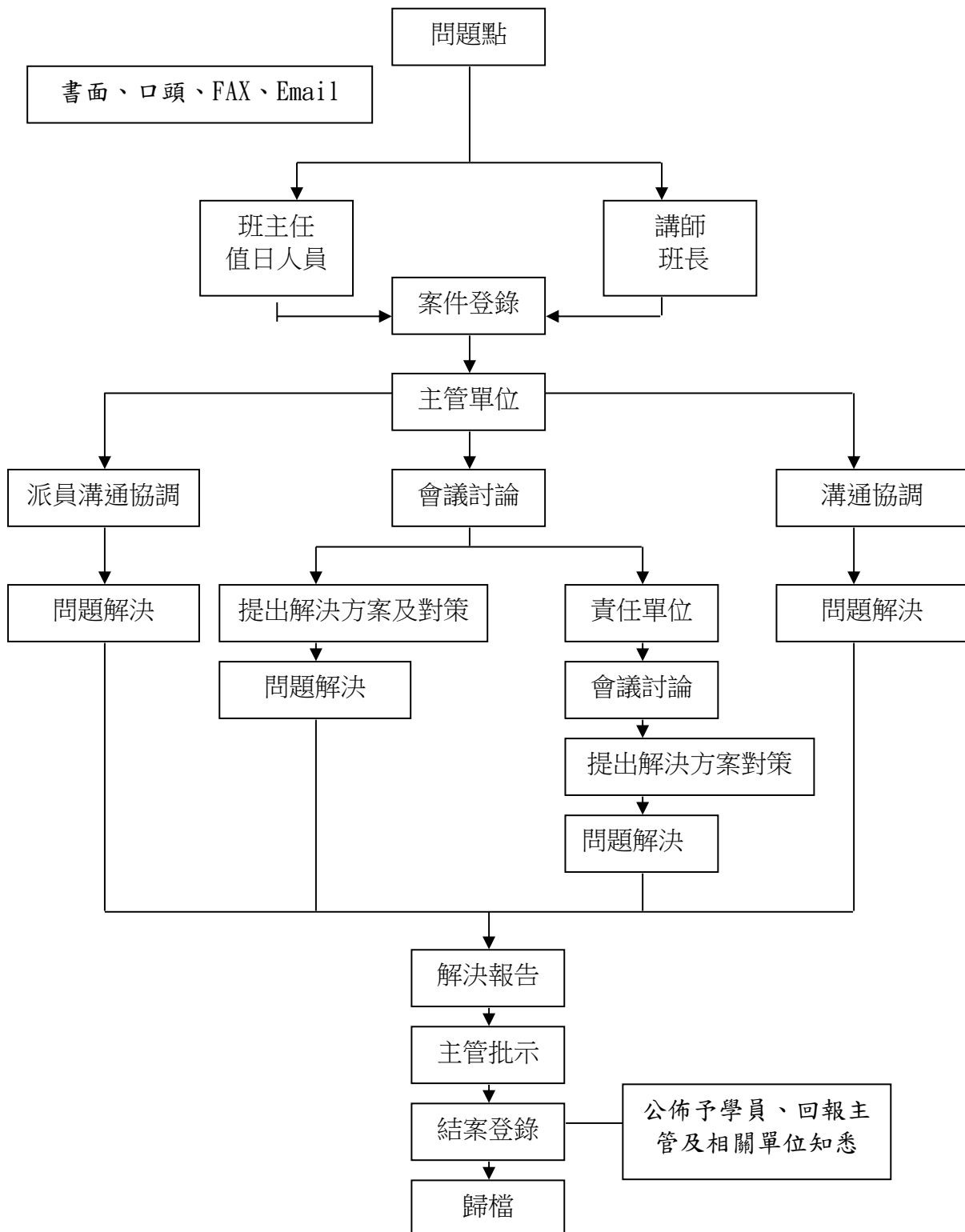
- 5-2-3 對訓練課程中所衍生之異常狀況訓練跟課人員及講師應立即協助處理，並於課後建立完整報告，敘明事件原因，發生狀況、處理情形及未來防杜方案，並應於兩年內持續追蹤。

◎參考資料：2-5-6 【學員意見調查表】

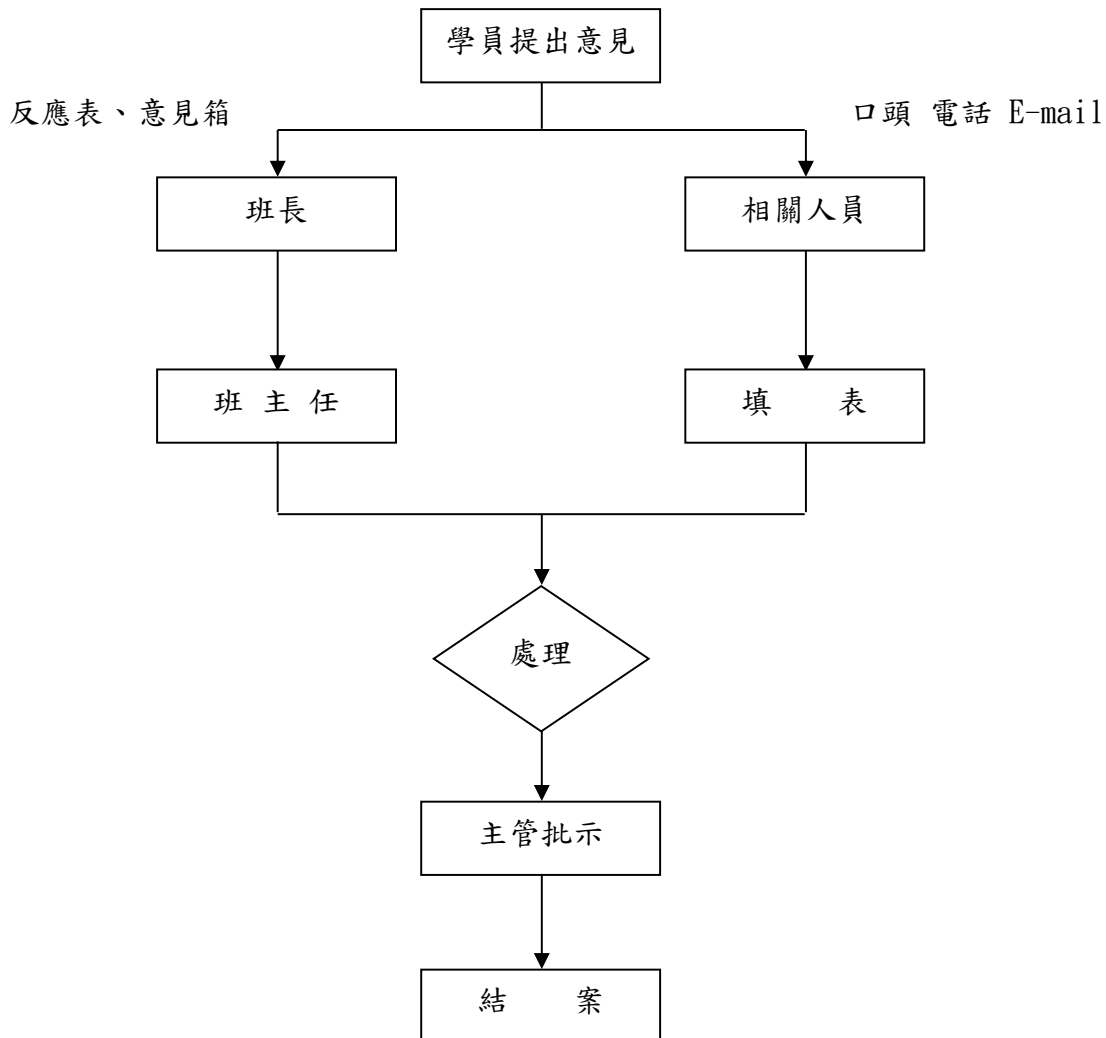
2-5-7 【課程滿意度問卷】

5-2-4 對於學員所提意見應建立完整處理機制，除解決當前問題外亦應提出預防未來發生類似問題方案，並應持續追蹤後續執行情形。

◎參考資料：2-5-5【異常處理記錄表】 異常矯正處理流程



學員意見反應處理流程



異常處理原則

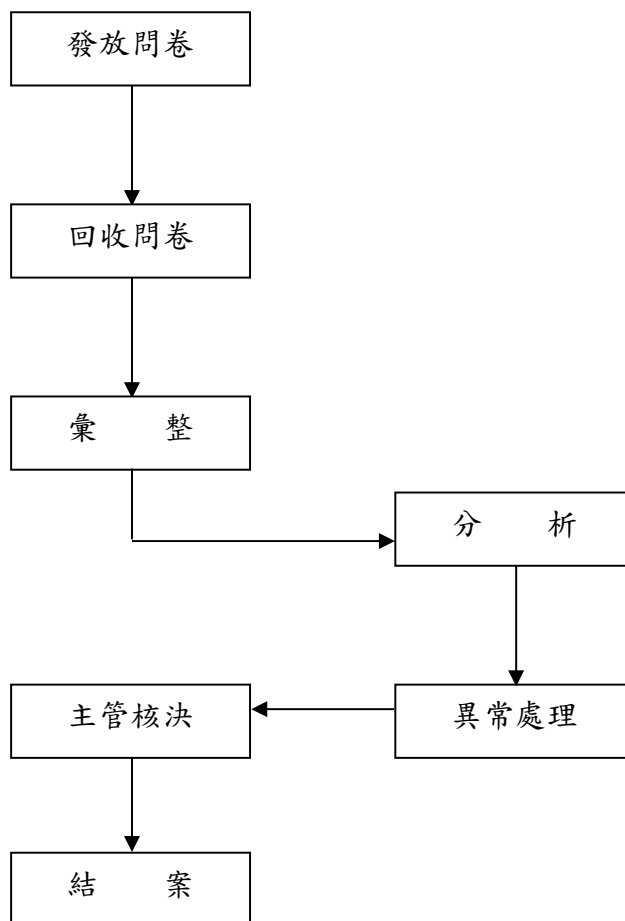
編號	異常情形	處理原則	預防措施
01	講師遲到	先與講師電話聯繫了解會遲到多久。 由督課人員事先準備課前你了解多少與學員 Q&A 或複習前一堂課課程。	課前會議先與講師溝通，萬一來不及會遲到時，要事先通知跟客人員。
02	講師臨時調課	應事先告知全體學員(發 LINE 及簡訊通知)，並做課程變更。	課前一天與講師確認上課時間和地點。
03	學員缺課(未請假)	主動連絡學員，了解原因。	上課開始 15 分鐘立刻連絡學員。
04	學員急病	安排適當人員送其就醫. 並視情況通知學員家屬。	事先觀察上課地點附近的醫院，並記錄地址和電話，以備不時之需。
05	電腦或單槍臨時故障	請工作人員立即修護，若短時間仍無法修護. 請講師先以講義. 使用白板等替代電腦播放；同時準備備用電腦或單槍支援。	教室擺放備用電腦及單槍投影機。
06	麥克風沒電	備妥新電池，更換電池	事先準備一排新電池。
07	教室照明設備故障	緊急連絡，立即修護	登錄維修廠商及維修人員電話。
08	颱風或其他不可抗力因素	以 mail 及簡訊通知全體學員停課， 補課時間另外安排. 通知。	隨時注意新聞消息，以確保消息之正確性。

陸、訓練成果 (Outcome)

6-1 訓練成果評估

- 6-1-1 本會各訓練課程訓練中及訓練結束前均應辦理學員滿意度調查及期中、期末之學術科評量，以瞭解學員對訓練各項措施之評價及學習成效。
- 6-1-2 對前項滿意度調查及學、術科評量應實施，統計分析，以做為下次課程規劃修正之依據。

滿意度調查流程



◎參考資料：2-5-7【課程滿意度問卷】

2-5-8【課程與講師評審表】

- 6-1-3 各項訓練課程均應輔導學員參加實務演練
- 6-1-4 對所訓練學員若訓練成效未達標準者應施予回訓，並應另訂相關回訓辦法。
- 6-1-5 為確保各訓練班次學員能將所學運用於工作場所，各課程結束後三個月至半年間應針對學員或其雇主辦理訓後調查，以瞭解學員是否能將訓練所學各項知識，技能或態度運用於工作中。

6-2 訓練功能

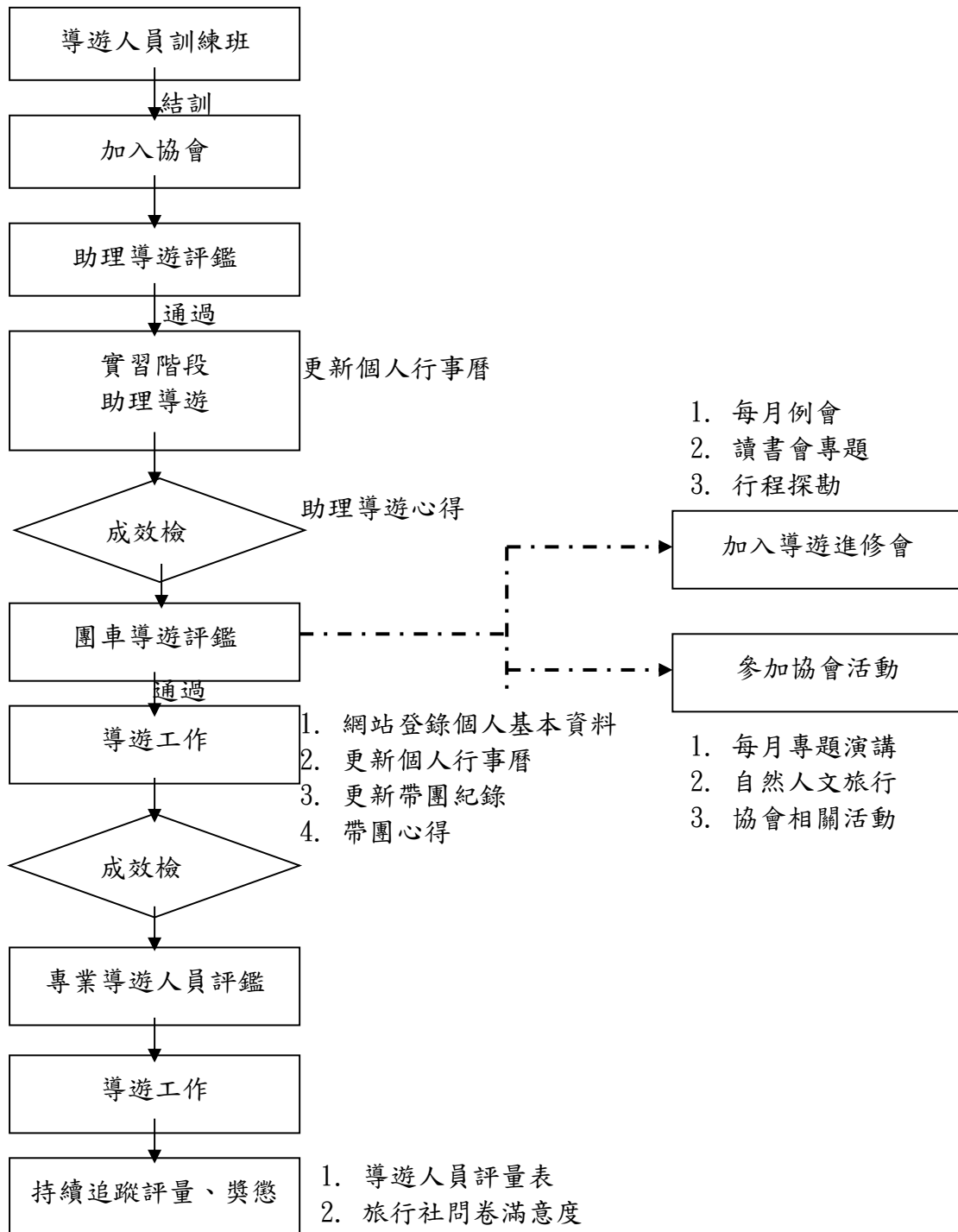
6-2-1 前項訓後調查仍應實施統計分析，以做為下次課程規劃修正之依據。

6-2-2 訓後調查應瞭解學員訓後薪資是否調整？職務是否提升？並實施統計分析，以做為下次課程規劃修正之依據

◎參考資料：2-5-7【課程滿意度問卷】

2-4-1【心得報告表】

【學員訓後輔導就業流程】訓後輔導職場流程



訓練品質手冊實施管理辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會為確保各項，依訓練品質管理手冊貳-2-2-2 訂定本訓練品質管理手冊實施管辦法。
- 二、本會所訂訓練品質管理手冊，應先由會務人員及顧問討論完成初稿後送總幹事及理事長核定。
- 三、經核定後之手冊應送理監事會議討論通過，並授權會務部門暫行實施。
- 四、暫行實施之管理手冊應送交下一次會員代表大會討論通過後正式發佈實施。
- 五、經正式通過後之訓練品管理手冊，應製訂版本履歷並經理事長簽認後發佈施行，並應公告於本會網站。
- 六、本辦法實施後若有需修訂者亦應經前述各項流程，完成相關內容修訂後公告實施。
- 七、本辦法經理監事會議討論通後實施，修正時亦同。

訓練需求調查實施辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、為有效辦理本會各項教育訓練課程依據訓練品質管理手冊貳-2-1-3，訂定本訓練需求調查實施辦法。
- 二、本會應於每年 10 月將訓練需求調查表應用網路報名表單建立, 在 line 群組公佈並填寫，並於兩週內統計。
- 三、訓練需求調查表內所載訓練課程，除協會幹部規劃外，另應請技術顧問提供意見，再邀集資方代表與教育訓練委員共同開會議定。
- 四、調查表回收後由組訓組負責統計後陳報總幹事及理事長，復經理監事會議討論後通過，並於每年 11 月底前確定排入次年訓練議定。
- 五、本辦法經理、監事會議討論通過後實施，修正時亦同。

訓練需求會議執行辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會存確保所辦訓練課程能符合會(學)員及職場技能需求，依據訓練品質管理手冊及訓練需求調查實施辦法，訂定本訓練需求會議執行辦法。
- 二、本會議由組訓組在完成訓練需求調查及相關統計分析後，邀集教育訓練委員，資方代表，學員代表及相關常務理(監)事共同商討下年度訓練計畫。
- 三、會議應由企劃組記錄，並於會後三日內簽奉總幹事及理事長核定。
- 四、奉核定之會議記錄應提該次理監事會議討論通過後，公告實施，並應公告於本會官網。
- 五、本會議記錄奉核定後應保留五年。
- 六、本辦法經理監事會議討論通過後實施，修正時亦同。

課程規劃會議執行辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、為確保本會各項訓練課程品質，依據訓練品質管理手冊參-3-2-1，訂定本課程規劃會議執行辦法。
- 二、本會各項訓練課程於學員報名時即應詢問參加課程動機，以瞭解學員訓前能力及對該課程之期望(需求)。
- 三、學員報名滿額後於開訓 10 日前應由企劃組邀集課程講師、教育訓練委員、相關常務理(監)事及學員代表(本會會員)召開課程規劃會議。
- 四、會議討論內容應就課程規劃書、講師、教材、經費及學員所填訓前調查表內容加以討論。
- 五、會議結束後除由組訓組完成會議記錄外，並請課程主授講師依據會議結論重新修正課程規劃書。
- 六、本會議記錄奉核定後應保留五年。
- 七、本辦法經理監事會議討論通後實施，修正時亦同。

訓練課程師資遴選辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會為確保各項訓練課程師資之妥適性，依訓練品質管理手冊參-3-4-1 訂定本師資遴選辦法。
- 二、本會各項訓練課程所聘任之授課講師均通過本遴選辦法遴選，經評合格師資納入資料庫，適時遴用。
- 三、評選內容應含學歷、經歷、教學表現，技術證照等項目，初任師資應經會務部門辦理試教；惟領有職訓局核領訓練師證書，教育單位核領之高職技職教師以上之師資，可免辦理試教。
- 四、續任師資除訓練時程配合外，應審視前期學員對該師之滿意調查，若平均分數未達 75 分，以上者不續聘。
- 五、經通過遴選師資，本會應發給聘書或聘函。
- 六、本辦法經理監事會議討論通後實施，修正時亦同。

訓練課程教材評選辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會為維護學員順利學習，依訓練品質管理手冊參-3-4-3 訂定本訓練課程教材評選辦法。
- 二、本會各項訓練課程所選用之訓練教材可採用主管機關指定，市售教材及講師自編教材。
- 三、教材評選應由教學部門召集，並邀請訓練暨課程發展委員參加評選另應訂定教材評選表，內容經會務部門簽奉理事長核定後實施，凡評分未達 75 分者不予採用。
- 四、本辦法經理監事會議討論通後實施，修正時亦同。

異常狀況監控與矯正處理辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會為防止教育訓練執行之異常狀況及重視學員對訓練執行之建議，依據訓練品質管理手冊伍-5-2-4，訂定本處理辦法。
- 二、本會各項訓練課程均應派員跟課，除協調場地師資及學員外，並應於訓練前、中、後填具相關檢核表，該檢核表由教務組長核定
- 三、課程執行前或實施中若發生異常事故，跟課同仁必須配合講師協同處理，立即以電話將事情原因與處理結果報告總幹事，並完成書面報告。
- 四、前項書面報告或學員於課間所提建議，跟課同仁均應先和講師溝通後，填妥後續處理方式及預防措施。
- 五、各項監控、矯正及意見處理表均應簽奉總幹事及理事長核定。
- 六、本辦法經理事會議討論通過後實施，修正時亦同。

各項訓練課程會員優惠實施辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會為鼓勵會員認真學習技能，依訓練品質管理手冊貳-2-1-6，訂定本訓練課程會員優惠實施辦法。
- 二、凡本會會員參加各項協會自辦訓練課程，全期出席率達 90%以上者，於訓後若辦理相關回訓課程，得擔任志工，免費上課(材料費另計)。
- 三、本會會員家境清寒，領有政府低收入社福證明，經查屬實者，全期課程訓程予以 9 折優惠。
- 四、非本會會員參加本會各項自辦訓練課程，出席率達 90%以上者，於訓後若辦理相關回訓課程，半價優惠
- 五、凡本會自辦考照課程，各班次學員於訓後參加導遊領隊證照考試未能通過者，若出席率達 85%以上可半價參加下一期訓練，至通過考照通及格為止，惟必須自備教材費。
- 六、本辦法經理監事會議討論通過後實施，修正時亦同。

定期暨不定期檢討會議執行辦法

106 年 04 月 05 日

- 一、本會為進行訓練查核，依據訓練品質管理手冊伍-5-1-2，訂定本定期暨不定期檢討會議執行辦法。
- 二、定期檢討會議：每半年召開一次，預定日期為每年 7 月中旬及 12 月下旬。會議目的在檢討半年或全年訓練執行情形，其內容應含括：預算、訓練績效及建議改善案。
- 三、不定期檢討會議：於各課程結束後兩週內召開，目的在檢討該課程執行過程，執行成果、預算執行及未來改進事項。
- 四、前開兩種會議均應邀集教育訓練委員、講師代表、學員代表及相關常務理(監)事參加，並由教學組做成記錄。
- 五、奉核定之會議記錄應提該次理、監事會議討論通後，分別製作訓練課程結案報告，及年度訓練課程報告。會議記錄應保存 5 年。
- 六、本辦法經理監事會議討論通後實施，修正時亦同。

附件二：表單表格

2-2-1 關鍵績效指標 (KPI) 報告書

年關鍵績效指標 (KPI) 報告書

單位：新北市觀光導遊協會 職稱： 姓名：

構面	策略目標	評核指標	具體方案	年度內預定執行狀況
財務面	追求營收成長	總收入目標 XXX 萬，較上年度減少 XX%	舉辦以下活動： 1. 課程增加班次 2. 增加戶外活動場次 3. 會員分享吸引非會員參加	較前一年度增加/減少 XX%
			1. 會費收入提高比例 2. 課程收入提高比例	1. 會費收入提高 XX% 2. 年度課程收入提高 XX%
	控管經費成本	年度支出佔總收入比零成長	1. 節省場地租金	1. 場地費每月固定支出 4800 元 1. 課程場地費依課承辦課率增加
服務對象面	1. 提升學生使用人次 2. 提升服務對象滿意度	1. 年度使用人數達 XXX 人次以上 2. 學員滿意度 X 分以上 (滿分 10 分)	強化學習諮詢服務	隨時線上諮詢服務
			1. 加強服務對象關係	1. 每個課程做一次學員滿意度調查
內部作業面	提升行政效率、整合行政資源	作業流程 e 化 起動雲端辦公室	LINE 暢通無阻	保持雲端辦公室的暢通
	強化公文處理效率、提升公文之品質	退件率 5% 以下	1. 退件因素次數分配圖	於 12 月檢討一次處理天數及退件率
學習成長面	提升專業能力	參加訓練時數	參加會內外相關研習	學習時數 20 小時以上

本人簽章：_____

日期：_____年 _____月 _____日

直屬主管簽章：_____

日期：_____年 _____月 _____日

2-2-2【訓練主管與辦訓人員職能標準表】

新北市觀光導遊協會訓練主管與辦訓人員職能標準表				
主要職責(比重)	總幹事	企劃組	教學組	教務組
課程規劃撰寫(%)				
開課課程設計(%)				
訓練行政作業(%)				
課後評估分析(%)				
協調溝通能力(%)				
關鍵職務能力	總幹事	企劃組	教學組	教務組
課程需求調查的能力				
課程提案規劃的能力				
課程設計研發的能力				
課程開課執行的能力				
課程成果結案的能力				
課後評估分析的能力				
問題分析與解決能力				
TIMS 資訊應用的能力				
備註 (程度等級說明)	L1：新手，僅具粗淺概念 L2：已入門，需要他人支援 L3：能獨立 L4：能獨立，並能支援他人 L5：專家，能支援和教導他人			

理事長：

制表人：

2-2-3【訓練主管與辦訓人員工作說明書】

訓練主管與辦訓人員工作說明書

姓名：

職務：

一、主要職責與工作項目

序號	主要職責	比重
1	課程規劃撰寫	
2	開課課程設計	
3	訓練行政作業	
4	課後評估分析	
5	協調溝通能力	

二、應具備的辦訓職務能力(能力程度分 L1~L5 五階)

L1：新手，僅具粗淺概念

L2：已入門，需要他人支援

L3：能獨立，但需要他人支援

L4：能獨立，並能支援他人

L5：專家，能支援和教導他人

技能	重點能力項目	能力等級				
	課程設計研發的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
	課程需求調查的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
	課程提案規劃的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
	課程開課執行的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
	課後評估分析的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
	溝通協調的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5
	問題分析與解決的能力	☐ L1	☐ L2	☐ L3	☐ L4	☐ L5

2-2-4【辦訓人員職能盤點表】

新北市觀光導遊協會辦訓人員職能盤點表			
關鍵職務能力	職稱： 姓名：		
	應具備程度	具備程度	落差
課程需求調查的能力			
課程提案規劃的能力			
課程設計研發的能力			
課程開課執行的能力			
課程成果結案的能力			
課後評估分析的能力			
問題分析與解決能力			
TIMS 資訊應用的能力			
備註 (程度等級說明)	L1：新手，僅具粗淺概念 L2：已入門，需要他人支援 L3：能獨立 L4：能獨立，並能支援他人 L5：專家，能支援和教導他人		

評 語：

評 核 人：

評核日期：

2-2-5【辦訓人員職能落差改善表】

新北市觀光導遊協會
辦訓人員職能落差改善表

姓名： 職稱： 考核日期：

應改善項目	改善計劃	預計完成日期

評核人：

追縱日期	改善情形	備註

2-2-6【教育訓練新進人員面談評核表】

新北市觀光導遊協會
教育訓練新進人員面談評核表

應徵人姓名： 應徵職稱： 日期： 年 月 日

項目		符合	不符合	備註
學歷				
經歷				
面談評核條件		分數		備註
1. 具相關知識，使能適應工作需要。(25%)				
2. 具訓練相關作業流程之技巧。(25%) (辦訓人員應具備的職務能力標準)				
3. 具積極負責態度及敬業樂群之精神。 (20%)				
4. 儀態與表達能力。(20%)				
5. 其它。(10%)				
合計總分				

*學、經歷，有不符合者，不錄取。

*合計總分低於 70 分者，不錄取。

*合計總分相同者，將以「2. 具訓練相關作業流程之技巧。」之高低做比較。

面談結果： ☐錄用 ☐備取 ☐不錄用

面談人：_____

2-2-7【年度課程計畫表】

年度課程計畫表

課程名稱	性質	參加對象	人數	時數	講師	地點	經費預估				
							講師費	教材	場地費	其他	合計
合計											

理事長：

製表人：

課程名稱	年												年					
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月

2-3-1【訓練班別計畫表】

訓練班別計畫表

訓練單位名稱					訓練計畫		____年度產業人才投資計畫		
訓練業別					訓練職能				
課程名稱					經費分類代碼				
課程班別編號			訓練 人數			起訖 日期	自	至	
上課時間			訓練 時數			訓練 週數			
訓練計畫內容									
規劃與執行能力	訓練需求調查 (是否瞭解區域產業需求)				訓練目標 (是否符合需求並配合訓練單位核心能力)				
	師資 (與訓練目標是否切合)	姓名	學歷	專業領域	師資遴選辦法說明 (與訓練目標是否切合)				
	學員資格 (是否明確敘述必備條件與適合對象)	學歷： 資格條件：			訓練費用編列說明				
裝備與設施	學科場地地址				容納人數			硬體設施說明	
	術科場地地址				容納人數			硬體設施說明	
	其他器材設備								
訓練模式特色與創新性	訓練方式								
	課程大綱	日期	授課時間	時數	課程進度/內容	學/術 科	授課地點		任課教師

訓練績效評估	☐ 反應評估（滿意度調查機制）：_____ ☐ 學習評估（考試或報告機制）：_____ ☐ 行為評估（課後行動計畫調查機制）：_____ ☐ 成果評估（工作績效調查機制）：_____ ☐ 其他機制：_____						
促進學習機制	招訓方式						
	學員激勵辦法						
訓練費	政府補助	元／每班			元／每人		
	學員自付	元／每班			元／每人		
	總計						
初審				複審			

※課程班別編號由職訓局提供

※無術科或學科場地者免填該項地址、容納人數與硬體設施說明

2-3-2 【課程規劃書】

課程規劃書

課程名稱		時數	
訓練對象		撰表人	
課程目的			
課程大綱			
授課人員			
課程梯次			
每梯人數			
開課時間			
上課地點			
訓練方式			
預算			

2-9-9 【利益關係人訪談表】

利益關係人訪談表

日期：	時間：
地點：	紀錄：
訪談對象：	
訪談內容：	

附件 3-4 【講師資料庫】

[illegible]

附件 3-5【講師資料表】

____年度 師資基本資料表

基本資料 (必填)	姓 名		身分證號		出生日期		性別	☐ 男 ☐ 女
	聯絡電話				行動電話			
	電子郵件							
	通訊地址	郵遞區號 - 縣 鄉鎮 路 段 巷 號 市 區市 街 弄 樓						
服務單位 (必填)	公司(機構)名稱							
	服務部門				職 稱			
	公司(機構)電話	() 電話分機			公司(機構)傳真	()		
	公司(機構)地址	郵遞區號 - 縣 鄉鎮 路 段 巷 號 市 區市 街 弄 樓						
最高學歷 (必填)	(1) ☐ 國小以下 (2) ☐ 國中 (3) ☐ 高中(職) (4) ☐ 專科 (5) ☐ 大學 (6) ☐ 研究所 (7) ☐ 博士 學校名稱： 科系所名稱： ☐ 畢業 ☐ 肄業							
專業領域 或經歷 (必填)								
譯 著								
專業證照								
備 考	本人同意本資料表得由職業訓練局或其委託之第三者於合理範圍內進行蒐集、利用或電腦資料之處理；並同意於上課期間配合職訓中心辦理不預告訪視作業。 本人簽名：							

2-3-6【教學方法參考表】

教學方法 參考表

1. 講述法

- 〔性質〕：講師以演講方法單向地傳達訓練內容。
- 〔適用狀況〕：適用於人眾多，講解基本知識、觀念及作業。
- 〔限制〕：偏向單向溝通，不能了解學員反應。

2. 討論法

- 〔性質〕：引導學員思考和討論，以大家的智慧共同研討某個主題或問題對策的方法。
- 〔適用狀況〕：可激發團體成員思考，但學員須對主題有相當程度之瞭解。
- 〔限制〕：人數不可太多，要有很好的主持人。

3. 個案研討法

- 〔性質〕：籍實際或假想的案例，讓學員針對該例之狀況與發生因素，提出解決方法並加以討論。
- 〔適用狀況〕：可增進學員診斷和判斷問題的能力。
- 〔限制〕：學員要有相互瞭解的基礎才能進入討論；且須要較長的時間。

4. 角色扮演法

- 〔性質〕：讓學員扮演特定角色，使其經由扮演別人角色來體會別人的感受，增進個人之人際敏感度。
- 〔適用狀況〕：人際互動的學習或態度的改變。
- 〔限制〕：學員須有投入的意願。

5. 媒體教學法

- 〔性質〕：利用電影、錄影帶、錄音機等電子設備來傳達訓練之內容。
- 〔適用狀況〕：表現動態或傳統方法不易呈現。
- 〔限制〕：製作成本高，內容無法調整。

6. 工作教導法

- 〔性質〕：以直接講解、示範工作的步驟和流程，繼之讓學員實際操作的教學方法。
- 〔適用狀況〕：操作的工作。
- 〔限制〕：教導員的操作技術十分重要。

7. 電腦輔助教學

8. 商業遊戲

9. 作業練習法

10. 其它

2-3-7【教材遴選評估表】

教材遴選評估表

出版社				
法規更新日期是否為最新日期				
版面編排乾淨				
條理分明				
重點標示				
折扣				
總評				

理事長：

承辦人：

2-3-8 【訓練場地資料表】

訓練場地資料表

訓練單位名稱		課程名稱		
場地名稱		場地編號		
聯絡人		電話 ()	分機	
電子郵件		傳真 ()		
☐ 學科場地	□□□-□□		容納人數	
☐ 術科場地	□□□-□□		容納人數	
聲明事項	本訓練場地係經消防安全及建築安全檢查合格者。 負責人姓名：			

訓練課程前檢核清單與流程

課程名稱：

開課日：

階段	工作項次	內容	進度日
課程前置準備	講師邀請	與講師確認時間	
	課程表確認	與主管確認	
	場地確認	確認場地租借時間	
	製作課程招生簡章		
	製作報名流程及進度控管表		
	發課程通知	Mail 及網路報紙宣傳	
	接受報名，統計人數		
	確認報名名單	完成報名繳費	
	發開課通知	Mail 及簡訊通知	
	製作簽到表、上課證、分組名單		
	製作開課檢核表		
	講義確認與編印	與講師確認講義內容	
	教材、教具準備	單槍、電腦等器材	
	文具準備		
	確認講師到場時間、停車證		
	課程問卷製作		
	教室佈置	指示牌	
	前一天提醒講師上課		

理事長：

承辦人：

2-5-2【開課中作業檢核表】

開課中作業檢核表

課程名稱：

開課日：

階段	工作項次	內容	備註
課程中執行	學員報到.發放講義資料		
	講師茶水.器材準備		
	說明上課相關規定事項		
	課程表說明.場地環境介紹		
	介紹講師.		
	錄音.重點記錄講授內容		
	隨時注意學員學習反應		
	課程時間控制	上.下課及休息時間	
	異常處理	講師晚到.學員缺課	
	記錄課程可改進之處		
	課程總回顧與結訓		

理事長：

承辦人：

2-5-3【開課後作業檢核表】

開課後作業檢核表

課程名稱：

開課日：

階段	工作項次	內容	備註
課程 後 整 理	教室整理、歸還		
	使用器材、設備收拾與整理		
	課程滿意度問卷統計		
	學員出缺勤資料登入		
	連絡缺課(未請假)學員		
	課程結案報告撰寫		
	課程錄音資料整理		
	講師回饋與致謝		
	印製學員結訓證書		
	課後檢討會議	行政及課程檢討	

理事長：

承辦人：

2-5-4【課程記錄檢討表】

新北市觀光導遊協會
活動記錄檢討表

活動時間	民國 年 月 日至民國 年 月 日 : ~ :				
活動地點					
活動主題					
主 講 者		記 錄			
記 錄 內 容					
一、工作分配 二、統計與問卷滿意度 三、建議及想法 四、照片					
主 辦 單 位 檢 討					
理事長		秘書處主管		紀錄	

2-5-5【異常處理記錄表】

異常處理記錄表

課程名稱：

日期： 年 月 日

異常情形：
處理經過：
處理結果：
擬結案： ☐ 存檔 ☐ 回覆學員 ☐ _____
主管批示：
簽名：
追蹤事項：
處理人員：

2-5-6 【學員意見調查表】

參訓學員意見調查表

本問卷係本局為瞭解在職人員接受此項進修訓練情況，徵詢各位對於參加訓練後的意見和建議，請將表中每一項打✓表示，如有其他意見請於其他欄以文字敘述，供本局改進之參考。謝謝！

訓練單位：_____ 訓練班別：_____ 姓名：_____

(一) 講授內容

1. 課程內容與工作性質是否相關

☐ (1) 非常相關 ☐ (2) 相關 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不相關 ☐ (5) 非常不相關

2. 課程名稱是否適當

☐ (1) 非常適當 ☐ (2) 適當 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不適當 ☐ (5) 非常不適當

3. 教材內容是否適當

☐ (1) 非常適當 ☐ (2) 適當 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不適當 ☐ (5) 非常不適當

4. 本項訓練發給教材情形：

☐ (1) 僅發給教科書 ☐ (2) 僅發給講義
☐ (3) 發給教科書與講義 ☐ (4) 兩者均無

5. 發給方式：

☐ (1) 訓練之前發給整套教材
☐ (2) 隨課程進度給單頁式講義
☐ (3) 其他

6. 訓練時數是否適當

☐ (1) 適當 ☐ (2) 應增加（課程名稱）____，增加____小時
☐ (3) 應減少（課程名稱）____，減少____小時

(二) 術科操作（如無術科免填）

1. 術科時數是否適當

☐ (1) 適當 ☐ (2) 應增加（課程名稱）____，增加____小時
☐ (3) 應減少（課程名稱）____，減少____小時

2. 術科內容是否適當

☐ (1) 太多 ☐ (2) 適當 ☐ (3) 太少 ☐ (4) 其他

3. 術科操作解說是否充分？

☐ (1) 很充分 ☐ (2) 尚可 ☐ (3) 需改善 ☐ (4) 其他

4. 訓練設備是否充足？

☐ (1) 很充足 ☐ (2) 尚可 ☐ (3) 應再充實 ☐ (4) 其他

5. 訓練設備現狀

☐ (1) 新穎 ☐ (2) 尚可 ☐ (3) 陳舊 ☐ (4) 應淘汰

(三) 講授人員

1. 教師的教學態度

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不太滿意 ☐ (5) 很不滿意

2. 教師師資的教學方法或技巧

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不太滿意 ☐ (5) 很不滿意

3. 講授課程時間控制是否適當？

☐ (1) 非常適當 ☐ (2) 適當 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不適當 ☐ (5) 很不適當

(四) 你對整體課程瞭解的程度

☐ (1) 充分瞭解 ☐ (2) 大致瞭解 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不太瞭解

☐ (5) 完全不瞭解

(五) 你獲得招訓消息的來源為

☐ (1) 電視 ☐ (2) 廣播 ☐ (3) 網路 ☐ (4) 報紙; 報紙名稱 _____

☐ (5) 服務單位 ☐ (6) 其他 _____

(六) 訓練費用總共 _____ 元，其中自行繳納 _____ 元。除政府補助外，自行繳納費用負擔方式

☐ (1) 自行負擔 _____ 元 ☐ (2) 服務單位負擔 _____ 元

☐ (3) 兩者皆有

(七) 參加本項訓練後，你對於訓練課程所教授知識或技能的掌握程度

☐ (1) 非常好 ☐ (2) 良好 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不好 ☐ (5) 非常不好

(八) 你對訓練單位的行政服務滿意度

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不太滿意

☐ (5) 很不滿意

(九) 你對產業人才投資計畫規劃設計的瞭解程度

1. 補助對象 ☐ (1) 充分瞭解 ☐ (2) 大致瞭解 ☐ (3) 尚可

☐ (4) 不太瞭解 ☐ (5) 完全不瞭解

2. 補助經費標準 ☐ (1) 充分瞭解 ☐ (2) 大致瞭解 ☐ (3) 尚可

☐ (4) 不太瞭解 ☐ (5) 完全不瞭解

3. 補助流程 ☐ (1) 充分瞭解 ☐ (2) 大致瞭解 ☐ (3) 尚可

☐ (4) 不太瞭解 ☐ (5) 完全不瞭解

(十) 整體而言，你對於產業人才投資計畫是否滿意

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 滿意 ☐ (3) 尚可 ☐ (4) 不太滿意 ☐ (5) 很不滿意

(十一) 若無補助訓練經費，你每年願意以自費方式參加相關訓練課程之金額 _____ 元

(十二) 其他建議

2-5-7【課程滿意度問卷】

課程滿意度問卷

為了了解您對這次課程總體之安排與學習狀況並為加強學習效果及未來導遊的實習及團隊未來的發展，煩請填以下內容，以做為以後參考：

年 月 日

訓練班別			訓練日期				
學員姓名			行動電話				
學員意見彙整	課程名稱	講師	對於授課教師整體的表現請勾選 (V) (含整體表現. 授課技巧. 授課內容. 教材資料)				
			非常滿意	滿意	普通	不滿意	內容需加強
	學習收穫與建議						

2-5-8【課程與講師評審表】

課程與講師評審表

填表人：

課程名稱					授課日期	
本調查表之目的在瞭解學員對講師授課之滿意程度，請在本表適當位置“打勾”，並請您提供有關之建議，以作為講師個人未來改進之參考。填妥本表後，請立即交給督課人員，謝謝您的合作！						
項 目	分數	講 師 姓 名				說 明
1. 教學內容	1					專業知識：有關課程之必備知識。一般常識：指旁徵博引其他領域。
	2					
	3					
	4					
	5					
2. 表達能力	1					是否口齒清晰、組織架構系統分明且善用手勢表情、音量適中、聲調抑揚頓挫。
	2					
	3					
	4					
	5					
3. 教學態度	1					是否熱誠主動、積極敬業。
	2					
	3					
	4					
	5					
4. 教學技巧	1					是否善用器材，帶動、個案研討；能否引導學習、啟發思考。
	2					
	3					
	4					
	5					
5. 臨場應對	1					是否配合學員階層調整課程內容、掌握上課氣氛、適時傾聽並回饋
	2					
	3					
	4					
	5					
6. 時間控制	1					課程重點是否按時間分配控制；是否按時上下課，並講授全部課程。
	2					
	3					
	4					
	5					
7. 教材設計	1					內容是否完整、簡明扼要；編排是否清晰、一目了然。
	2					
	3					
	4					
	5					
8. 親和程度	1					是否能和學員互動、塑造良好學習氣氛、和藹可親。
	2					
	3					
	4					
	5					
9. 服裝儀容	1					是否儀容端正、形象專業正派、穿著整齊清潔並且合乎時宜。
	2					
	3					
	4					
	5					
10. 創意特色	1					是否具有獨到的創意，是否善用個人的風格特色
	2					
	3					
	4					
	5					
總 分						
建議：						

2-5-9【課程檢討表】

課程檢討表

課程名稱：

日期：

內 容	說 明
學員建議	
講師建議	
主辦單位檢討	
其 他	
理 事 長	
總 幹 事	
承 辦 人	

2-6-1【導遊人員需求表】

國內旅遊導遊人員需求表

需求單位：	承辦人：
連絡電話：	傳真：
E-mail：	
旅遊日期：共： 天	導遊人員需求： 位 性別：
報到時間： 年 月 日 時 分。地點：	
團體性質：	
導遊特質：	
行程概要：	
旅行社核章： 承辦人：	協會確認核章： 承辦人：
備註：（是否有指定人員）	

敬請回傳：02-2586-1453 謝謝！

附件三 導遊人員認證及評量相關辦法及表單

3-1 【導遊人員自律公約】

導遊人員自律公約

中華民國 101 年 06 月 05 日第一屆第九次理監事聯席會議通過

壹、定義

第1條 依據旅行業管理規則第二十九條旅行業辦理國內旅遊，應派遣專人隨團服務，訂定本導遊人員自律公約。

第2條 導遊人員應盡最佳職責，執行並完成雇用業者所賦予之帶團工作使命。

貳、職業規範

第3條 品行優良服務態度佳，且無不良嗜好。

第4條 接團、結團及帶團第一天，需注意服裝儀容整潔，男士以襯衫、領帶或 POLO 衫為主；女士服裝以整潔大方不暴露為主；避免穿著短褲、涼鞋等；帶團第二天可依據旅遊行程，配合氣候、場合而有所改變。

第5條 請注重禮節應對，保持親切的笑容與態度；常說：請、謝謝、對不起、麻煩您。

第6條 到旅行社接團或結團時，請注意未經許可不得擅自進入私人的辦公區域。

第7條 遵守約定時間，絕不遲到。

第8條 仔細研讀並遵守國內導遊人員工作流程，養成寫工作日誌的習慣，確實做好帶團記錄。

第9條 仔細研讀國內旅遊契約書，配合旅行社的需求，確實做好導遊人員的角色扮演。

第10條 爭取每一次的帶團機會時(包括助理、團車、單車)，都能具體說明您對此路線所做的準備。

第11條 決不貪小利。包括：報帳不確實、虛報等。

第12條 遵守團隊精神，團車帶領中切忌過於突顯自己的特色，不經意批評其他導遊的缺失。

第13條 團隊共識：認同、終身學習、快樂成長、經驗分享、建立導遊倫理。

第14條 核心價值：熱忱、負責、專業。期許自己成為社會教育工作者。

第15條 主動積極，客觀進取，不散播負面思想。

第16條 養成自我檢討的習慣，接受別人善意的建議。

第17條 珍惜團隊的榮譽，以成為優質導遊人員為目標。

第18條 定期參加協會舉辦評鑑、進修課程、專題演講等活動。

第19條 解說正確，虛心學習，勿不懂裝懂，硬充內行；不談敏感的政治議題，不談爭議性的宗教信仰。

第20條 若有違反以上任何規定，將視情況終止導遊人員的派遣。

3-1 【導遊人員認證辦法】

社團法人新北市觀光導遊協會 導遊人員認證辦法

中華民國 101 年 06 月 05 日第一屆第九次理監事聯席會議通過

壹、導遊人員認證標準

一、助理導遊人員：

本會正式個人會員且

1. 受過國內旅遊觀光導遊研習班或其他導遊相關基礎訓練且領有結業證書者。
2. 經導遊評鑑委員會助理導遊人員評鑑合格者，可成為助理導遊人員。

二、導遊人員：

1. 本會助理導遊人員，積極參與助理導遊達二次以上，並經導遊評鑑委員會導遊人員評鑑合格者，可成為導遊人員。
2. 或經過理監事特別推薦，經導遊評鑑委員會評鑑合格者，可成為導遊人員。
3. 取得導遊人員資格且實際帶團達三次以上，並經受雇之旅行社評量合格者，核發導遊證。

三、專業導遊人員

1. 本會導遊人員，實際帶團達三年 60 次以上，專業進修時數三年達 120 小時以上，經導遊評鑑委員會專業導遊人員評鑑合格，可成為專業導遊人員。
2. 或經過理監事特別推薦，經導遊評鑑委員會評鑑合格者，可成為專業導遊人員。

四、資深導遊人員

本會導遊人員實際帶團達六年以上，經評鑑委員會審核通過，並經本會理事會同意，可成為資深導遊人員。

貳、審核方式及認證

經導遊評鑑委員會評鑑合格的導遊人員、專業導遊人員及資深導遊人員，核發導遊人員、專業導遊人員證及資深導遊人員證。

參、表揚及獎勵

對於表現特別優異或對協會有特別貢獻的導遊人員，定期給予表揚及獎勵，詳細辦法另訂之。

3-3 【導遊人員評鑑辦法】

導遊人員評鑑辦法

中華民國 101 年 06 月 05 日第一屆第九次理監事聯席會議通過

第一條 依照本會導遊人員認證辦法辦理

第二條 本會會員具有下列資格之一者,得參加導遊人員評鑑

1. 本會助理導遊人員,積極參與助理導遊達二次以上者。
2. 或經過本會理監事特別推薦者。

第三條 本評鑑採書面審查、筆試、口試三種方法行之：

1. 資格審查佔 10 分：請先填妥報名表,並附上已取得相關訓練結訓證書、證照影本、及帶團紀錄。
3. 筆試：是非、選擇共 100 題。(佔 30 分,筆試內容為導遊實務)
2. 口試分為三關(共佔 60 分,每關佔 20 分)

第四條 口試方式如下：

1. 第一關：導遊工作職責。
2. 第二關：導覽解說。
3. 第三關：突發狀況處理。

第五條 本評鑑及格方式：

1. 書面審查以參加相關訓練課程結訓,取得國家考試.解說員證照給予加分。
2. 口試每一關將邀請三位以上評審委員,評審委員的平均分數為此關的總分。
3. 總成績滿 75 分且每一關不得低於 70 分為錄取標準,各項成績之計算取小數點後一位數,第二位數採四捨五入進入第一位數。

第六條 報名本評鑑時,應繳下列文件：

1. 報名表及相關證件影本、帶團記錄表。’
2. 最近一年內一寸正面脫帽半身照片一張
3. 報名費\$500.-

第七條 本評鑑錄取人員,依本會導遊人員認證辦法核發導遊證。

第八條 本評鑑辦法自發佈日施行。

3-4 【導遊人員推薦辦法】

新北市導遊人員推薦辦法

中華民國 101 年 06 月 05 日第一屆第九次理監事聯席會議通過

一、符合推薦資格條件：

1. 需為新北市觀光導遊協會有效會員。
2. 經過協會助理、導遊、專業導遊人員評鑑合格或帶領國內旅遊實務經驗達一年以上經過理監事推薦。
3. 定期參加協會舉辦之專題演講、導遊進修會例會、研習課程、戶外導覽訓練等。若三個月內未參與任何活動且無任何理由，將取消推薦資格。
4. 定期回報可帶團時間及已接團行程日期(請登入在協會網站個人行事曆)，若有變動立即回覆更新。若超過一個月以上均未主動回報者，將取消推薦資格。
5. 開始帶團一年內，須於團體回來後繳交帶團心得報告(包括助理、團車、單車)，超過三團以上未繳交心得報告者且無任何理由，將取消推薦資格。
6. 旅行社來電抱怨帶團處理方式不當或交接團態度不友善等情節，暫時停止推薦給該旅行社，俟情況改善或該旅行社再度同意給該員機會時即刻恢復推薦資格。
7. 遵守導遊人員自律公約及導遊人員服務守則。若有違反將交由導遊評鑑委員會審議，是否保留推薦資格。
8. 申請恢復推薦資格：取消推薦資格情況確定改善後，可向協會重新申請恢復推薦資格，再由導遊評鑑委員會決議是否准予恢復推薦資格。
9. 協會將每個月公佈符合推薦資格導遊人員名單。

二、推薦方式：

1. 協會收到旅行社指定導遊人員需求時，優先推薦該旅行社指定的導遊人員，若該導遊人員時間無法配合時，則改由協會推薦符合條件導遊人員，再由旅行社決定是否聘用。
2. 協會收到旅行社未指定導遊人員需求時，秘書處製作導遊人員需求表~註明時間、天數、車數、行程、導遊人員條件等透過電子郵件發給符合推薦資格的導遊人員。
3. 導遊人員回覆該次帶團時間時，需註明符合帶該團具體條件。若對路線不熟悉建議先爭取助理導遊機會或預先自行探勘該路線，切忌充裝熟悉路線。
4. 確定導遊人員符合帶該團條件並經旅行社確定聘用時，協會先以電子郵件通知導遊人員相關將旅行社聯絡人及電話；另告知旅行社導遊人員名單，逕洽交接團事宜。
5. 每個月公佈導遊人員推薦統計表。
6. 適時表揚表現優異的導遊人員。

以上推薦辦法經過第一屆第九次理監事聯席會及導遊進修會例會決議通過，

訂定 101 年 06 月 05 日開始施行。

3-5 【專業導遊人員評鑑辦法】

專業導遊人員評鑑辦法

中華民國 101 年 06 月 05 日第一屆第九次理監事聯席會議通過

第一條 依照本會導遊人員認證辦法辦理

第二條 本會會員具有下列資格之一者，得參加專業導遊人員評鑑

1. 本會導遊人員，實際帶團達三年 60 次以上，專業進修時數三年達 120 小時以上經導遊評鑑委員會專業導遊人員評鑑合格，可成為專業導遊人員。
3. 或經過理監事特別推薦，經導遊評鑑委員會評鑑符合參加資格者。
- 4.

第三條 本評鑑採書面審查與口試二種方法行之：

1. 資格審查 10 分：請先填妥報名表，並附上已取得相關證照影本、語文及帶團紀錄。
2. 口試分為三關（共佔 90 分，第一、二關每關佔 25 分，第三關佔 40 分）

第四條 口試方式如下：

1. 第一關：接團、結團應注意事項及旅遊契約書、責任險及突發狀況應變能力。
2. 第二關：報到、開車詞、注意事項宣布（包括餐、宿、行程等）
3. 第三關：車上活動帶領及風景景點導覽介紹

第五條 本評鑑及格方式：

1. 書面審查以帶團年資次數，取得國家考試、解說員證照給予加分。
2. 口試每一關將邀請三位以上評審委員，評審委員的平均分數為此關的總分。
3. 總成績滿 75 分且每一關不得低於 70 分為錄取標準，各項成績之計算取小數點後一位數，第二位數採四捨五入進入第一位數。

第六條 報名本評鑑時，應繳下列文件：

1. 報名履歷表及相關證件影本、帶團記錄表。
2. 最近一年內一寸正面脫帽半身照片二張
3. 報名費\$800.-

第七條 本評鑑錄取人員，依本會導遊人員認證辦法核發專業導遊人員證。

第八條 本評鑑辦法自發佈日施行。

3-6 【導遊進修會組織簡則】

社團法人新北市觀光導遊協會導遊服務組組織簡則

中華民國 101 年 06 月 05 日第一屆第九次理監事聯席會議通過

第一條

本簡則依照新北市觀光導遊協會（以下簡稱本會）章程第 23 條之規定訂定成立導遊進修會。

第二條 成立宗旨

為凝聚導遊人員的共識，秉持誠信、平等、互動、互享之精神，定期舉辦經驗交流、建立導覽解說資料庫。

第三條 組織與任務

- 1、設組長一名、副組長三名，遇特殊情形得增設副會長一名。並設教育組及聯誼組，所有幹部均為無給職，任期一年，連選得連任，會長之連任，以一次為限。
- 2、組長代表導遊服務組與本會溝通聯繫並主持各項研習、座談活動。
- 3、副組長襄助組長推動各項活動。
- 4、教育組負責活動紀錄、活動進行掌控。
- 5、聯誼組負責舉辦各路線探勘、聯誼活動。
- 6、導遊服務組須於每年十二月初提出下年度活動計畫書、預算經費計畫書，並於每年二月底提出上年度結案報上年度結案報告，提送本會存查。

第四條 參加資格

凡本會會員依據導遊人員認證標準，符合助理、團車、專業、資深導遊人員資格者。

第五條 權利與義務

1. 享有參加導遊服務組舉辦之各項活動，並對導遊服務組之幹部有選舉權及被選舉權之權利。
2. 遵守導遊服務組任務與決議事項之義務。
3. 有出席定期舉辦之研習、座談活動、繳納導遊服務組月費之義務。
4. 有擔任導遊服務組推派之任務及職務之義務。
5. 其他依導遊服務組組織簡則應享之權利及應盡之義務。

第六條

1. 導遊服務組應遵照章程由本會指派理事擔任督導及會務人員乙名擔任輔導員，以協助導遊服務組各項業務之推動與本會聯繫事項。
2. 導遊服務組所舉辦各項活動應與本會督導及輔導員保持密切聯繫。

第七條

導遊服務組之月費為新台幣壹佰元整，每半年繳納一次，作為推展業務所需，並獨立於本會經費預算之外。並由財務組負責收取。逾一年(二次)未繳納視同請假，導遊服務組活動暫停通知，並保留相關權益，再度繳納月會時，立即恢復原有權利。

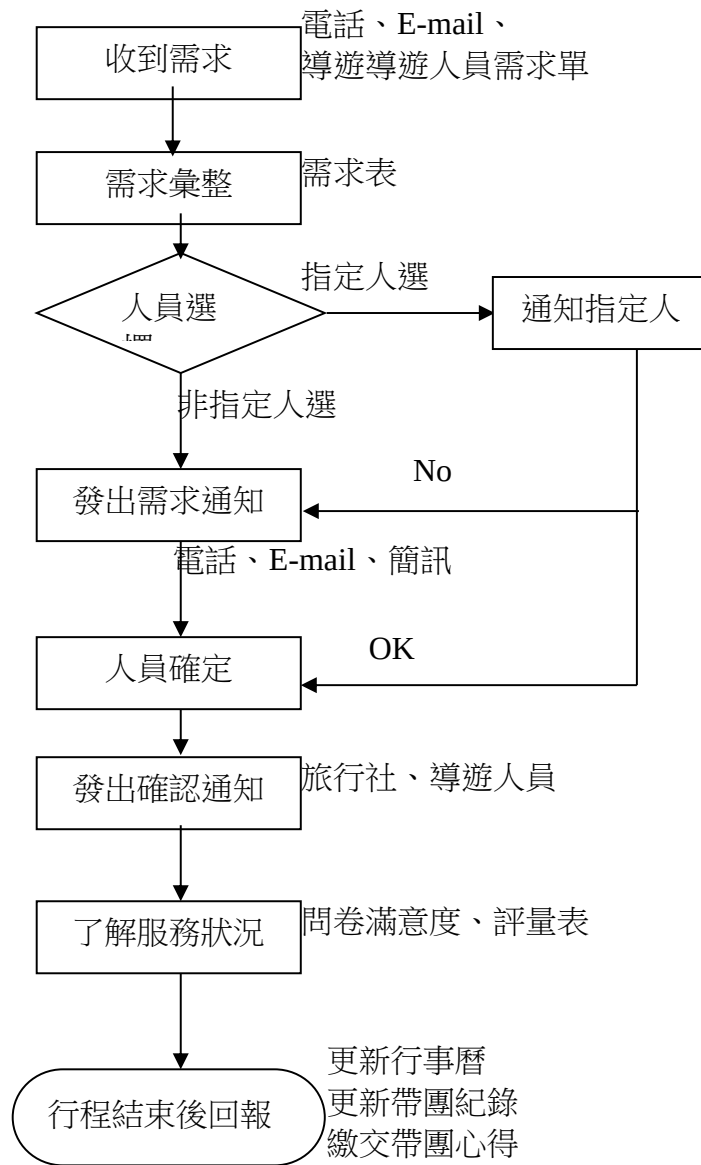
第八條 本組織簡則經報請本會理事會通過後施行，修正時亦同。

3-7 評鑑流程

自新人→考照→職訓→環島班→助導評鑑→跟團→推薦帶團→專業課程【在職訓練】→帶團
→導遊在職進階訓練→進階導遊評鑑→推薦旅行社

準備	(1)景點內容準備(2)購物資訊準備(3)演練行程
協會資源	(1)環島實務班(2)協會例行訓練課程(3)磨練口條
助導評鑑	協會不定期舉辦，順口條練台風、模擬評鑑、旅行社主管觀摩
安排跟團	兩次跟團實習、了解注意事項、考評專業行為
主導評鑑	導覽能力評鑑、獨立作業、現場問題處理
協會推薦	安排旅行社面談
旅行社派團	旅行社面談 OK 安排第一次獨立帶團
旅行社回饋	滿意度調查表、帶團導遊狀況回報
旅行社陸續派團	持續參與協會活動、帶團導遊問題改善、持續精進產品代言
最終境界	溫馨、分享、品味、培養協會新人

3-8 【導遊人員需求流程表】



3-9 【導遊人員評量表】

導遊人員評量表

您好：

請您對於此次協會推薦的導遊人員表現做適當的勾選及評量，俾作為該員的考核資料。
填妥後請 mail:ntt1000101@yahoo.com.tw，感謝您的協助！

導遊人員： 填表人： 職稱： 旅行社：
帶團日期： 行程： 團體名稱：

- 一、接團時的態度：☐非常細心 ☐細心 ☐須再加強
- 二、時間觀念：☐非常準時 ☐準時 ☐需再加強
- 三、服裝儀容：☐整潔得體 ☐尚可 ☐須再加強
- 四、行前準備：☐有備而來 ☐有準備但不週全 ☐沒有準備
- 五、服務態度：☐非常熱忱而受歡迎 ☐恰到好處 ☐須再加強
- 六、處理交付任務的能力：☐處理能力非常強 ☐能完成交付任務 ☐有待加強
- 七、對路線及景點認識程度：☐非常清楚 ☐清楚 ☐清楚但不熟悉 ☐有待加強
- 八、表達及溝通能力：☐非常強 ☐強 ☐尚可 ☐有待加強
- 九、對導遊實務的瞭解及配合度：☐非常瞭解 ☐瞭解 ☐瞭解但不熟悉 ☐須再加強
- 十、獨立作業能力(包括狀況應變處理)：☐足具獨立導遊能力 ☐尚可 ☐需再多磨練
- 十一、整體滿意度：☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意
- 十二、旅客滿意度：☐非常滿意____ ☐滿意____ ☐普通____ ☐不滿意____

綜合評語及建議： _____

新北市觀光導遊協會 電話：02-2542-6926
e-mail:ntt1000101@yahoo.com.tw 網址:www.nttga.url.tw

3-10 【導遊人員考核表】

社團法人新北市觀光導遊協會 導遊人員考核標準

為提升訓練及服務品質，落實協會訓練策略，制訂導遊人員考核標準：

1、學習履歷

項 目	分數	內 容	分數	備 註
訓練課程	60 分	導遊人員訓練班	15 分	
		導遊人員實務訓練班	15 分	
		職能課程（核心職能）	10 分	
		生態旅遊導遊人員訓練班	10 分	
		文化觀光導覽人員訓練班	10 分	
專題演講	10 分	每參加 1 次 計 1 分		
導遊進修會	10 分	每參加 1 次例會 計 1 分		
戶外導覽	10 分	每參加 1 次導覽 計 2 分		協會舉辦導覽訓練
其 他	10 分			
合 計	100 分			

每年 表揚 學習楷模獎 前 名。

2、帶團履歷

項 目	分數	內 容
旅行社評比	30 分	
旅客滿意度	20 分	
通過助理評鑑	10 分	
通過導遊評鑑	10 分	
行事曆確實更新	10 分	
帶團記錄確實更新	10 分	
配合度(綜合表現)	10 分	
合 計	100 分	

每年 表揚 優良導遊人員及有潛力導遊新人：

3-11 【助理導遊人員心得報告】

助理導遊人員心得報告

助理導遊		見習日期	
見習地點		見習行程	
指導者		主辦旅行社	
觀察心得			
學習收穫			
自我改進部分			
疑問部分			
建議事項			
其他			

3-12 【導遊(團車)人員心得報告】

導遊(團車)人員心得報告

導遊人員		日期	
地點		行程	
團車人員		主辦旅行社	
觀察心得			
學習收穫			
自我改進部分			
疑問部分			
建議事項			
其他			

附件四：

社團法人新北市觀光導遊協會章程

新北市觀光導遊協會章程

- 第 一 條 本會名稱為新北市觀光導遊協會（以下簡稱本會）。
英文名字為 New Taipei City Tourist Guides Association。
- 第 二 條 本會為依人民團體法設立，非以營利為目的之社會團體。
- 第 三 條 本會宗旨如下：
本會依據相關法令，配合新北市政府觀光施政，發現各鄉市鎮觀光特色，發展境內觀光事業，提昇專業導遊能力，發揮服務功能，並能成為導遊從業人員溝通平台。
- 第 四 條 本會以新北市行政區域為組織區域。
- 第 五 條 本會會址設於主管機關所在地區，並得報經主管機關核准設分支機構。
前項分支機構組織簡則由理事會擬訂，報主管機關核准後行之。
會址及分支機構之地址於設置及變更時函報主管機關核備。
- 第 六 條 本會之任務如下：
一、採集編印新北市觀光旅遊資訊，宣揚與提供國際旅遊人士參考，使新北市成為觀光大縣。
二、培養導遊人員優質風氣，提高導遊職業地位。
三、要求導遊人員以維護國家安全及國家尊嚴。
四、導遊人員秉持熱心、週到的精神，服務旅客。
五、研究發表相關著作。
六、編印會訊。
七、辦理有志從事導遊工作及旅遊推廣之人才培育。
八、協調旅遊相關事業，提供導遊就業機會。
九、提供導遊從業人員突發事件處理之協助。
十、成立導遊從業人員互助基金，提供急難救助。
十一、其他合於本會宗旨或其他法令規定之事項。
- 第 七 條 本會會員分下列三種：
一、個人會員：凡籍設或工作地於新北市並贊同本會宗旨、年滿二十歲，具有導遊證照及景區解說資格者。
二、團體會員：凡贊同本會宗旨且會籍設於新北市之協會或團體。
三、贊助會員：贊助本會工作之團體或個人。
申請時應填具入會申請書，經理事會通過，並繳納會費。

團體會員應推派代表一人，以行使會員權利。

- 第 八 條 凡有下列情事之一者，不得為本會會員：
因犯罪經判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢者，但受緩刑宣告者，不在此限。
受保安處分或感訓處分之裁判確定，尚未執行或執行未畢者。
受破產之宣告，尚未復權者。
受禁治產之宣告，尚未撤銷者。
- 第 九 條 會員（會員代表）有表決權、選舉權、被選舉權與罷免權。每一會員（會員代表）為一權。
贊助會員無前項權利。
會員有表決權、選舉權、被選舉權與罷免權，每 1 會員為 1 權。但贊助會員、榮譽會員無上述之權利。
- 第 十 條 會員有遵守本會章程、決議，及繳納會費之義務。
- 第 十一 條 會員有違反法令、章程或不遵守會員大會決議時，得經理事會決議，予以警告或停權處分，其危害團體情節重大者，得經會員大會決議予以除名。
- 第 十二 條 會員有下列情事之一者，為出會：
一、死亡。
二、喪失會員資格者。
三、經會員大會決議除名者。
- 第 十三 條 會員得以書面敘明理由向本會聲明退會。
- 第 十四 條 會員經出會或退會，已繳納之各項費用不予退還。
- 第 十五 條 本會以會員大會為最高權力機構；理事會為執行機構，並於會員大會閉會期間代行其職權；監事會為監察機構。
會員人數超過 300 人以上時得分區比例選出會員代表，再召開會員代表大會，行使會員大會職權。會員代表名額、任期（與理監事任期同）及其選舉辦法由理事會擬訂，報請主管機關核備後行之。
- 第 十六 條 會員大會之職權如下：
一、訂定與變更章程。
二、選舉及罷免理事、監事。
三、議決入會費、常年會費、事業費及會員捐款之數額及方式。
四、議決年度工作計畫、報告及預算、決算。
五、議決會員之除名處分。
六、議決財產之處分。
七、議決本會之解散。
八、議決會員權利義務有關之其他重大事項。

前項第八款重大事項之範圍由理事會訂之。

第十七條 本會置理事九人、監事三人，由會員選舉之，分別成立理事會、監事會。選舉前項理事、監事時，依計票情形得同時選出候補理事三人，候補監事一人，遇理事、監事出缺時，分別依序遞補，以補足原任期者餘留之任期為限。理事會得提出下屆理事、監事候選人參考名單。理事、監事得採用通訊選舉，但不得連續辦理。通訊選舉辦法由理事會通過，報請主管機關核備後行之。

第十八條 理事會之職權如下：
一、議決會員大會之召開事項。
二、審定會員之資格。
三、選舉及罷免常務理事、理事長。
四、議決理事、常務理事、理事長之辭職。
五、聘雇工作人員。
六、擬訂年度工作計畫、報告及預算、決算。
七、其他應執行事項。

第十九條 理事會置常務理事三人，由理事互選之，並由理事就常務理事中選舉一人為理事長，二人為副理事長，由常務理事擔任。理事長對內綜理督導會務，對外代表本會，並擔任會員大會、理事會主席。理事長因故不能執行職務時，應指定副理事長一人代理之。理事長、副理事長出缺時，應於一個月內補選之。

第二十條 監事會之職權如下：
一、監察理事會工作之執行。
二、審核年度決算。
三、選舉及罷免常務監事。
四、議決監事及常務監事之辭職。
五、其他應監察事項。

第二十一條 監事會置常務監事1人，由監事互選之，監察日常會務，並擔任監事會主席。常務監事因故不能執行職務時，應指定監事1人代理之，未指定或不能指定時，由監事互推1人代理之。常務監事出缺時，應於1個月內補選之。
註：監事名額在3人以上時，得互選常務監事1人。

第二十二條 理事、監事均為無給職，任期三年，連選得連任。理事長連任以一次為限。理事、監事之任期自召開本屆第一次理事會之日起計算。

第二十三條 理事、監事有下列情事之一者，應即解任：
一、喪失會員資格者。

二、因故辭職經理事會或監事會決議通過者。

三、被罷免或撤免者。

四、受停權處分期間逾任期二分之一者。

第二十四條 本會置總幹事1人，承理事長之命處理本會事務，其他工作人員若干人，由理事長提名經理事會通過後聘任之，並報主管機關備查，解聘時亦同。
前項工作人員不得由選任之職員擔任。
工作人員權責及分層負責事項由理事會另定之。

第二十五條 本會得設各種委員會、小組或其他內部作業組織，其組織簡則由理事會擬訂，報經主管機關核備後施行，變更時亦同。

第二十六條 本會得由理事會聘請名譽理事長1人，名譽理事、顧問各若干人，其聘期與理事、監事之任期同。

第二十七條 會員大會分定期會議與臨時會議2種，由理事長召集，召集時除緊急事故之臨時會議外，應於15日前以書面通知之。
定期會議每年召開1次；臨時會議於理事會認為必要，或經會員五分之一以上之請求，或監事會函請召集時召開之。
本會通訊得採電子或E-mail方式寄發替代書面。
本會辦妥社團法人登記後，得經會員十分之一以上請求召開臨時會員大會。

第二十八條 會員不能親自出席會員大會時，得以書面委託其他會員代理，每1會員以代理1人為限。

第二十九條 會員大會之決議，以會員過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。但以下列事項之決議以出席人數三分之二以上同意行之。
一、章程之訂定與變更。
二、會員之除名。
三、理事、監事之罷免。
四、財產之處分。
五、本會之解散。
六、其他與會員權利義務有關之重大事項。
七、本會辦妥社團法人登記後，章程之變更應經出席人數四分之三以上或全體會員三分之二以上同意；團體之解散應經全體會員三分之二以上同意。

第三十條 理事會每六個月召開1次，監事會每六個月召開1次，必要時得召開聯席會議或臨時會議。
前項會議召集時除臨時會議外，應於7日前以書面通知，會議之決議，各以理事、監事過半數之出席，出席人數較多數之同意行之。
註：理事會、監事會至少每6個月舉行會議一次，故會議間隔得列1個月、2個月、3個月、4個月、5個月或6個月。

- 第三十一條 理事應出席理事會議，監事應出席監事會議，理事會、監事會不得委託出席；理事、監事連續 2 次無故缺席理事會、監事會者，視同辭職。
- 第三十二條 理事長或監事會召集人，無正當理由不召開理事會或監事會超過 2 個會次者，應報請主管機關解除理事長或監事會召集人職務，另行改選。
- 第三十三條 本會應於召開會員大會 15 日前或召開理事會、監事會 7 日前將會議種類、時間、地點連同議程函報主管機關或目的事業主管機關備查。
會議紀錄應於閉會後 30 日內函報主管機關備查。
- 第三十四條 本會經費來源如下：
一、個人會員：入會費新臺幣 1,000 元，常年會費新臺幣 2,000 元。
二、贊助會員：同團體會員，惟不具選舉與被選舉權利。
三、事業費。
會員捐款。
五. 委託收益。
六. 基金及其孳息。
七. 其他收入。
- 第三十五條 本會會計年度以曆年為準，自每年 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。
- 第三十六條 本會每年編造預（決）算報告，於每年終了之前（後）2 個月內，經理事會審查，提會員大會通過，並報主管機關核備，會員大會因故未能及時召開時，應先報主管機關，事後提報大會追認，但決算報告應先送監事會審核，並審核結果一併提報會員大會。
- 第三十七條 本會於解散後，賸餘財產歸屬所在地之地方自治團體或主管機關指定之機關團體所有。
- 第三十八條 本章程未規定事項，悉依有關法令規定辦理。
- 第三十九條 本章程經會員大會通過，報經主管機關核備後施行，變更時亦同。
- 第四十條 本章程經本會於中華民國壹百零陸年壹月柒日第三屆第一次會員大會通過。報經臺新北市政府 106 年 2 月 24 日新北市府社團字第 106022401 號函准予備查。