

F.O.P 人才 培訓發表

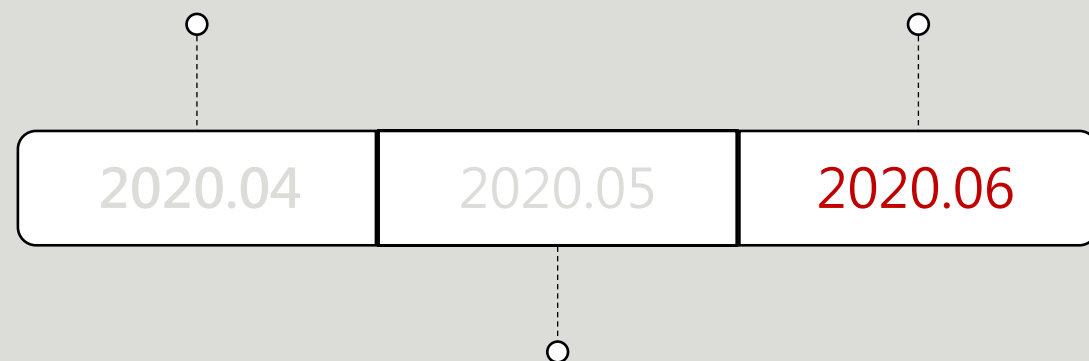
促進遊憩產業職能培訓及產業提升3.0

台灣區觀光遊樂區協會
109.06 (32案)



促進遊憩產業職能培訓及
產業提升1.0

促進遊憩產業職能培訓及
產業提升3.0



促進遊憩產業職能培訓及
產業提升2.0

109.06
F.O.P(V1)
成果發表

課程規劃



績效成果展示



績效成果展示

陳秋莉 講師

有感服務的溝通互動

學歷	高雄師範大學性別教育研究所
經歷	<p>現任:</p> <p>高雄科技大學觀光系 講師 103/9起~至今 正修企管系 講師 103/9起~至今 知名咖啡品牌 顧問 106/12起~至今 中小企業講師 職訓課程講師 樂齡據點長期配合講師 獄所授課講師</p> <p>曾任:</p> <p>遠東科技大學企管系 講師 103/9~106/9 龍華國小 代課老師 102/8~103/6 人杰老四川餐飲管理顧問(股)公司 人資經理 101/4~102/8 1111人力銀行 專案經理 95/1~101 /3 恩寧企管顧問股份有限公司 管理師 91/11~94/10 高雄市社區大學促進會 執行秘書 89/9~91/10</p>

績效成果展示

教育訓練學員意見調查分析表													
一、課程名稱：有感服務的溝通互動(總體)													
		滿意度百分比						滿意度票數					
評分項目		滿意度 總分	非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	非常 滿意	滿意	尚可	不滿意	非常 不滿意	總票數
課程 教材	教材內容充實詳盡	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	教材內容的實用性	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	上課時數安排恰當	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%	82	8	0	0	0	90
	教材內容的難易度	100.0%	93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	84	6	0	0	0	90
	教材中問題解決的學習方法	98.9%	88.9%	10.0%	1.1%	0.0%	0.0%	80	9	1	0	0	90
	整體而言，我對課程教材	97.8%	96.7%	1.1%	2.2%	0.0%	0.0%	87	1	2	0	0	90
教師 教學	講師上課引起動機	98.9%	93.3%	5.6%	1.1%	0.0%	0.0%	84	5	1	0	0	90
	講師講解說明	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90	0	0	0	0	90
	講師的教學態度	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90	0	0	0	0	90
	講師的專業能力	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90	0	0	0	0	90
	整體而言，我對講師的教學	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90	0	0	0	0	90
人際 關係	我覺得小組討論方式	100.0%	98.9%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	89	1	0	0	0	90
	小組討論進行的溝通與互動	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90	0	0	0	0	90
	我跟學員一同參與的互動情形	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90	0	0	0	0	90
	整體而言，我對小組討論	98.9%	95.6%	3.3%	1.1%	0.0%	0.0%	86	3	1	0	0	90
二.平均滿意度		99.6%											
備註：滿意度總分=非常滿意%+滿意%													
三.整體活動安排，最大的收穫：													
老師用摺紙與禪繞畫先跟自己對話，漸漸帶入同理心議題，原來服務課程也可以這樣上課													
四.印象最深刻或最有趣學習重點													
項次	內容												
1	透過摺紙先了解自己												
2	用點點畫學習專助找出問題												
3	禪繞畫讓心情很平靜，透過這樣的課程，找出自己服務的盲點												
4													
5													
6													
六.對講師或課程的建議													
項次	內容												
1													
2													
3													
4													

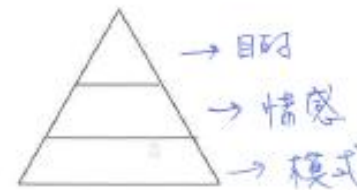
有感服務的溝通互動考題

100
=

每題:20分

姓名:

1. 請寫出溝通模式金字塔?



2. 為何禮儀跟服務態度都同等重要?

1. 禮儀跟界線
2. 界線是一種尊重
3. 禮儀是企業文化、形象員工修養素質的綜合體現

3. 顧客服務落差是怎麼產生的?

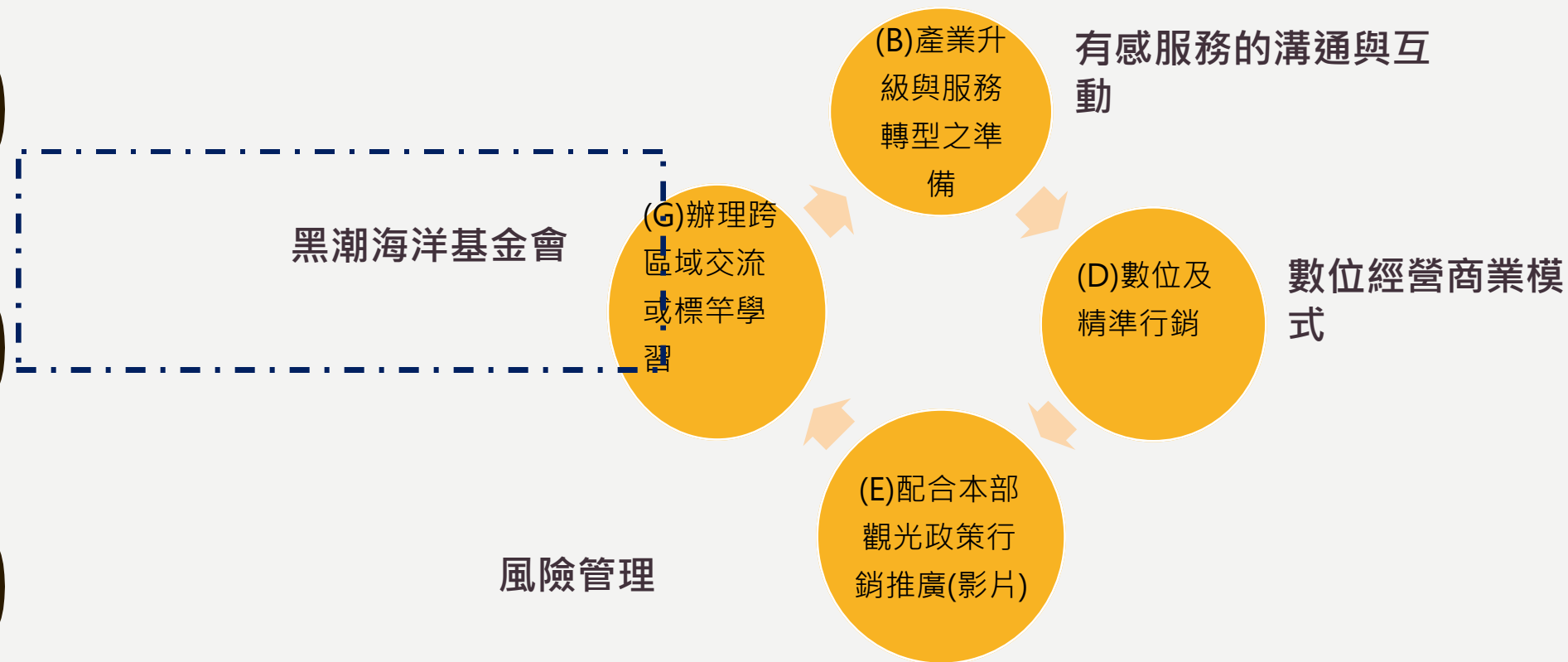
期待值 > 實際提供服務 = 客訴
 期待值 < 實際提供服務 = 滿意

4. 如何有感的服务客戶?

1. 表示尊重
2. 展現同理心
3. 肯定對方
4. 提出解決方案
5. 請寫出溝通公式?



績效成果展示



績效成果展示

甘秋素 講師

黑潮海洋基金會

從陸地到海洋~尋鯨這條路

經歷：

林口長庚醫院婦產科開刀房(5年)：護理師

遠雄海洋公園(5年)：動物護士

黑潮海洋文教基金會(2007年~)：賞鯨船解說員

黑鯨咖啡館(2014/5/18~)：負責人



績效成果展示

教育訓練學員意見調查分析表

一、課程名稱：從陸地到海洋-尋鯨這條路(總體)												
評分項目	滿意度總分	滿意度百分比					滿意度票數					總票數
		非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	
課程教材	教材內容充實詳盡	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	82	8	0	0	0	90
	教材內容的實用性	97.8%	91.1%	6.7%	2.2%	0.0%	82	6	2	0	0	90
	上課時數安排恰當	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	82	8	0	0	0	90
	教材內容的難易度	95.6%	88.9%	6.7%	4.4%	0.0%	80	6	4	0	0	90
	教材中問題解決的學習方法	93.3%	88.9%	4.4%	6.7%	0.0%	80	4	6	0	0	90
	整體而言，我對課程教材	95.6%	90.0%	5.6%	4.4%	0.0%	81	5	4	0	0	90
教師教學	講師上課引起動機	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	講師講解說明	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	講師的教學態度	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	講師的專業能力	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	整體而言，我對講師的教學	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
大際關係	我覺得小組討論方式	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	0	0	0	0	0
	小組討論進行的溝通與互動	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	0	0	0	0	0
	我跟學員一同參與的互動情形	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	0	0	0	0	0
	整體而言，我對小組討論	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	0	0	0	0	0

二.平均滿意度 **98.4%**

備註：滿意度總分=非常滿意%+滿意%

三.整體活動安排，最大的收穫：

鯨豚的種類有更深的認識

四.印象最深刻或最有趣學習重點

項次	內容
1	抹香鯨的追逐
2	大翅鯨的成長過程
3	老師在海上追鯨的日子
4	
5	
6	

六.對講師或課程的建議

項次	內容
1	
2	
3	
4	

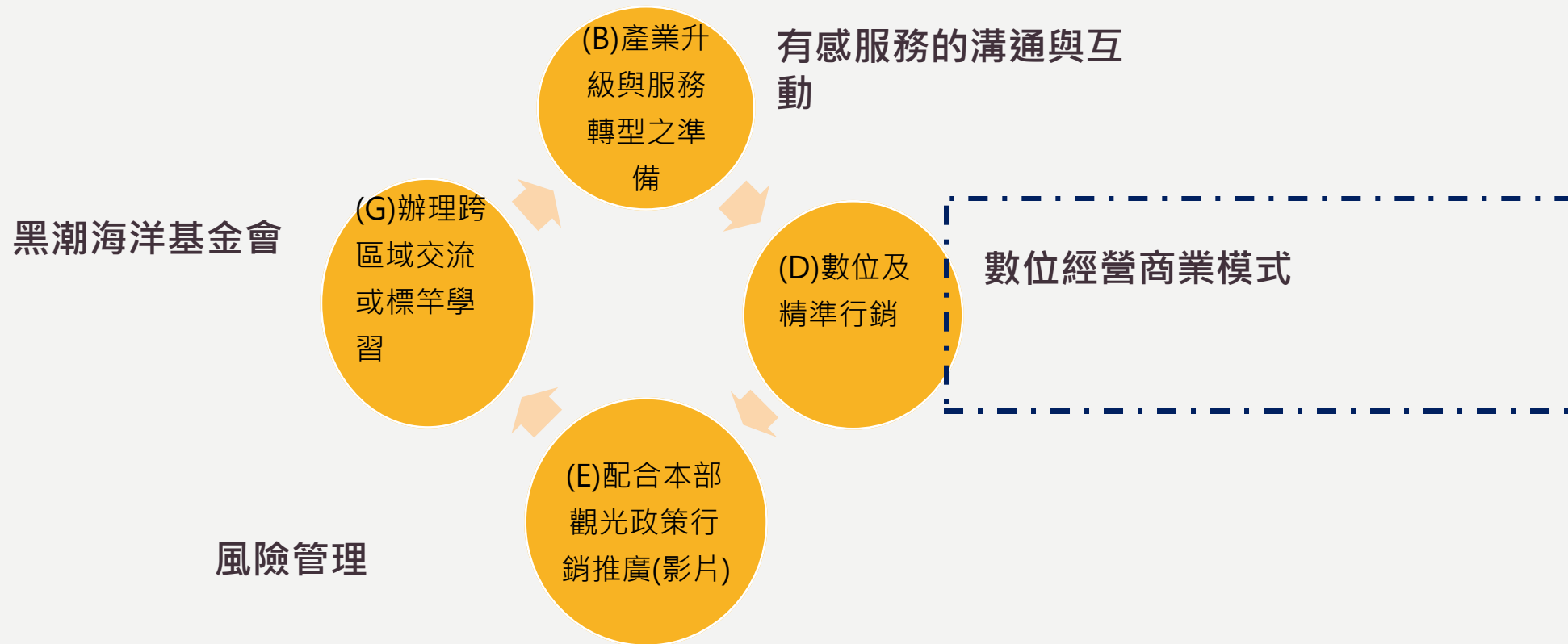
標準學習-黑潮海洋文化基金會(從陸地到海洋-尋鯨這條路) 試題

每題 10 分

姓名: [REDACTED]

100

績效成果展示



績效成果展示

郭宗旻 講師

數位經營商業模式

◆課程講師介紹

姓名：郭宗旻

機構：遠雄悅來大飯店/行銷業務部/副協理

年資：20年/旅館業及遊樂園業

歷練：(1)行銷、業務計劃策劃與執行·8項

市場及競品策略分析/品牌行銷/創新活動/產品設計/策略聯盟行銷/網路商城行銷
經營/廣告宣傳策略擬定及執行/業務推廣及市場開發媒體公共關係維護及危機處理

(2)營運管理執行：4項

顧客關係管理(CRM)策劃及執行/品質管理及成本控制/滿意度調整分析及提升/溝通協調及教育訓練

(3)解說導覽：4類人文/景觀/文化/樂園/農場。



學歷：龍華科技大學/大漢技術學院/國立東華大學(管理學院·高階經營管理·碩士)

經歷：藍天麗池飯店/新光兆豐休閒農場/麗格休閒飯店/遠雄海洋公園/遠雄悅來飯店

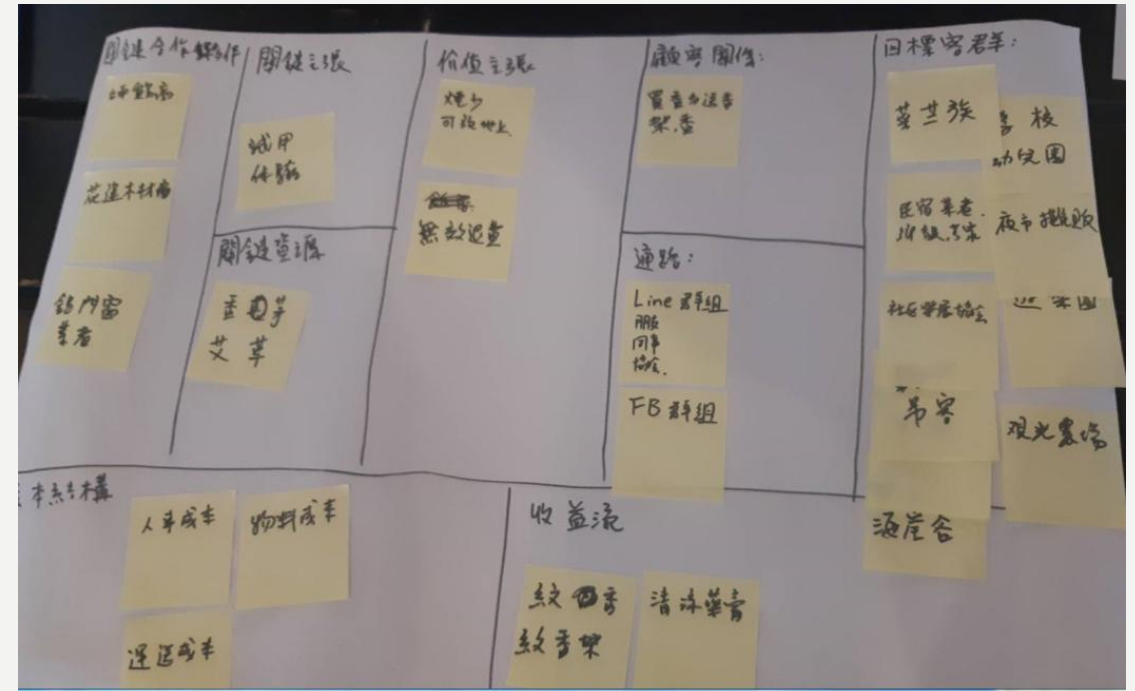
執照：污水專責人員乙級執照/室內配線丙級執照/華語導遊執照/華語領隊合格證書

證書：交通部觀光局觀光菁英甄選及赴國外訓練/經濟部商業司『商業電子化人才培訓計劃』/『商業電子化營運運作管理班』/行政院勞委會職訓局『觀光產業品質提升』/交通部觀光局旅館業短期研習班第11期

獎項：花蓮縣政府『觀光優秀從業人員獎』、遠雄企業『績效優良單位獎』

績效成果展示

教育訓練學員意見調查分析表													
一、課程名稱：數位經營商業模式(總體)													
		滿意度百分比					滿意度票數						
評分項目		滿意度總分	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總票數
課程教材	教材內容充實詳盡	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%	82	8	0	0	0	90
	教材內容的實用性	97.8%	91.1%	6.7%	2.2%	0.0%	0.0%	82	6	2	0	0	90
	上課時數安排恰當	95.6%	91.1%	4.4%	4.4%	0.0%	0.0%	82	4	4	0	0	90
	教材內容的難易度	94.4%	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	80	5	5	0	0	90
	教材中問題解決的學習方法	93.3%	88.9%	4.4%	6.7%	0.0%	0.0%	80	4	6	0	0	90
	整體而言，我對課程教材	95.6%	90.0%	5.6%	4.4%	0.0%	0.0%	81	5	4	0	0	90
教師教學	講師上課引起動機	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
	講師講解說明	98.9%	90.0%	8.9%	1.1%	0.0%	0.0%	81	8	1	0	0	90
	講師的教學態度	97.8%	88.9%	8.9%	2.2%	0.0%	0.0%	80	8	2	0	0	90
	講師的專業能力	98.9%	88.9%	10.0%	1.1%	0.0%	0.0%	80	9	1	0	0	90
	整體而言，我對講師的教學	100.0%	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	80	10	0	0	0	90
人際關係	我覺得小組討論方式	100.0%	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	85	5	0	0	0	90
	小組討論進行的溝通與互動	97.8%	88.9%	8.9%	2.2%	0.0%	0.0%	80	8	2	0	0	90
	我跟學員一同參與的互動情形	100.0%	91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	0.0%	82	8	0	0	0	90
	整體而言，我對小組討論	98.9%	93.3%	5.6%	1.1%	0.0%	0.0%	84	5	1	0	0	90
二.平均滿意度		97.9%											
備註：滿意度總分=非常滿意%+滿意%													
三.整體活動安排，最大的收穫：													
行銷畫布學習													
四.印象最深刻或最有趣學習重點													
項次	內容												
1	自媒體運用												
2	利用最小化費用，達到最大化行銷效益												
3													
4													
5													
6													
六.對講師或課程的建議													
項次	內容												
1													
2													
3													
4													



績效成果展示



績效成果展示



績效成果展示



觀光遊樂業風險管理五步驟
大顯身手

測驗結果 100分 您答對 10題；答錯 0題

Menu



觀光遊樂業風險管理五步驟
課程結語

Menu

恭喜您，本課程已學習完畢！

若您還需要再次學習
「觀光遊樂業風險管理五步驟」
課程內容，請點按課程選單進行學習。

Taiwan 交通部觀光局
THE HEART OF ASIA Tourism Bureau, MOTC

1 2

END

