

F.O.P 人才 培訓發表

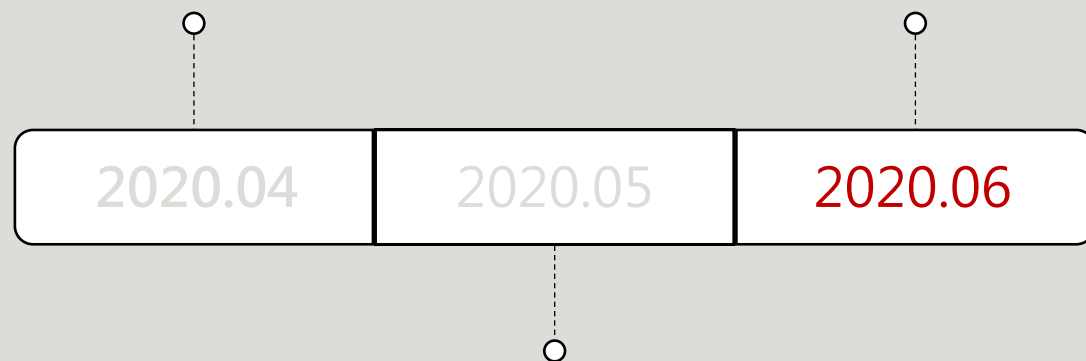
促進遊憩產業職能培訓及產業提升3.0

台灣區觀光遊樂區協會
109.06 (36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



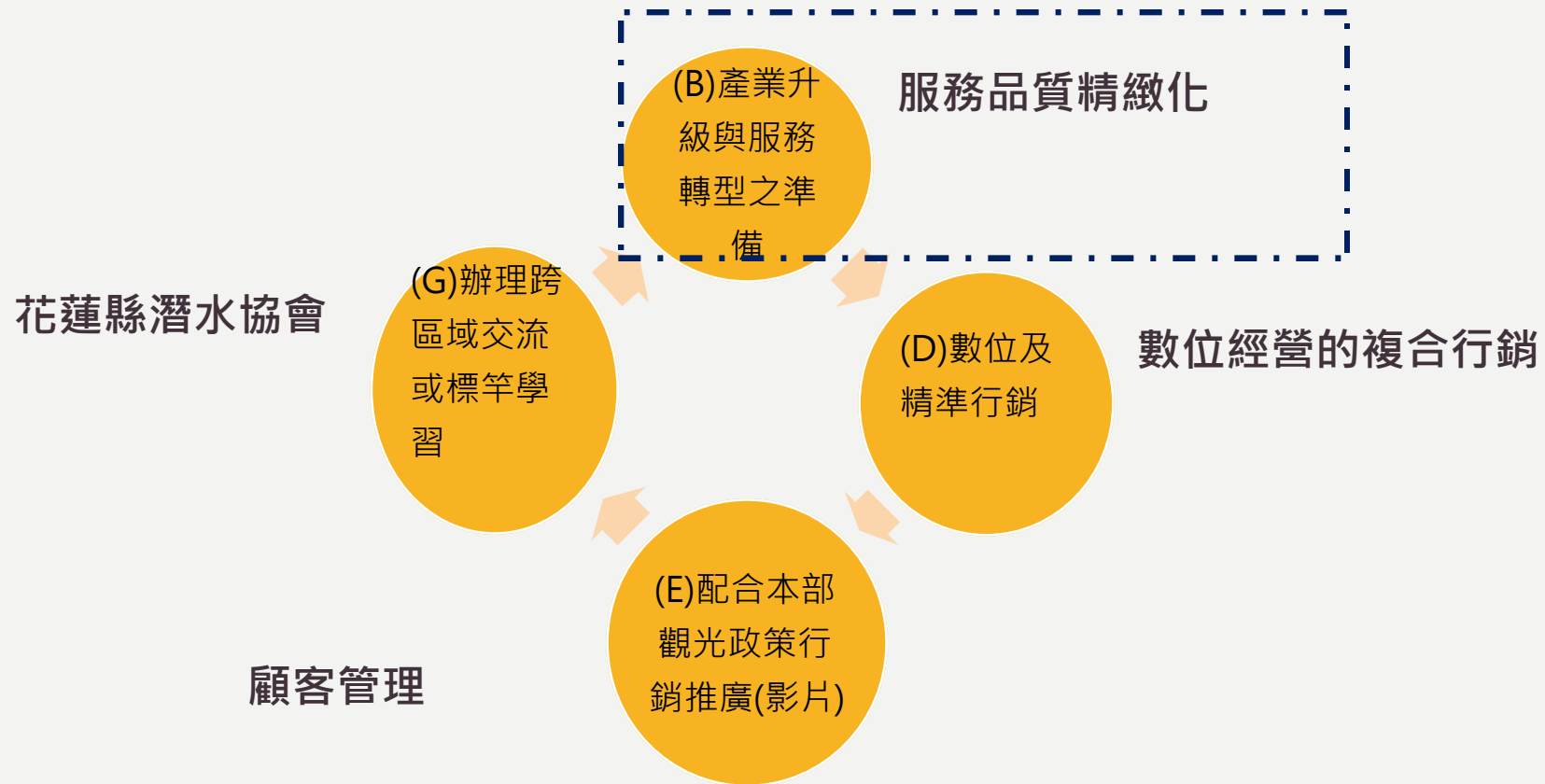
促進遊憩產業職能培訓及
產業提升2.0

109.06
F.O.P(V2)
成果發表

課程規劃



績效成果展示



績效成果展示

魏道駿 講師

服務品質精緻化

魏道駿

臺北城市科技大學
觀光事業系主任

State University of New York, Ph.D.
國立臺灣大學, 碩士/學士

交通部觀光局外語領隊
交通部觀光局「好客民宿」評選委員
台灣美食輔導計畫訪評團顧問

績效成果展示

教育訓練學員意見調查分析表

| 課程名稱：服務品質精緻化(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% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材內容的實用性 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 上課時數安排恰當 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材內容的難易度 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材中問題解決的學習方法 | 98.9% | 96.7% | 2.2% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 87 | 2 | 1 | 0 | 0 | 90 |
| 整體而言，我對課程教材 | | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 教師教學 | 講師上課引起動機 | 98.9% | 96.7% | 2.2% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 87 | 2 | 1 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師講解說明 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師的教學態度 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師的專業能力 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 整體而言，我對講師的教學 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 人際關係 | 我覺得小組討論方式 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 小組討論進行的溝通與互動 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 我跟學員一同參與的互動情形 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 整體而言，我對小組討論 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 三.平均滿意度 | | | 99.9% | | | | | | | | | | |
| 備註：滿意度總分=非常滿意%+滿意% | | | | | | | | | | | | | |
| 四.整體活動安排，最大的收穫： | | | | | | | | | | | | | |
| 服務品質要從心出發，每天要照顧自己的心情，才能給予對方精緻的服務。 | | | | | | | | | | | | | |
| 五.印象最深刻或最有趣學習重點 | | | | | | | | | | | | | |
| 項次 | 內容 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 情緒起伏即將發生前的控制作法。 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 如何觀察人的表情 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 先照顧好自己，才能給予對方好的服務品質。 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 六.對講師或課程的建議 | | | | | | | | | | | | | |
| 項次 | 內容 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |

課程名稱：服務品質精緻化

試題

每題：25分

時間：6/16

姓名：[Redacted]

1. 請寫出超值的服務公式？

(1). 一般定價公式？

$$\text{價格} = \text{產品成本} + \text{利潤}$$

(2). 一般服務？

$$\text{一般服務} = \text{一般商品} = \text{一般價格}$$

(3). 進階定價公式？

$$\text{價格} = \text{產品成本} + \text{利潤} + \text{Extra value}$$

2. 6秒鐘決定第一印象的分佈比例？

55% 視覺識別 - 行為識別 - 你的外表外觀感、表情、肢體語言。

38% 行為識別 - 你表達的口氣與說話的語調。

7% 理念識別 - 你說話的內容。

3. 請寫出服務品質精緻化的6個執行重點？

(1). 友善且正確的微笑 - 使顧客願意跟你接觸。

(2). 高度正當的眼神接觸 - 顧客覺得受到適當地尊重。

(3). 來自專業的信心 - 使顧客相信所得到的服務都很專業。

(4). 善於傾聽並傾聽 - 使顧客的疑慮完全得以表達。

(5). 保有自我的特質 - 使每個服務人員都有不一樣的特質。

(6). 使用正確的問題 - 使顧客接收正確的回應。

4. 客人討厭服務員的哪些表現？

(1). 讓顧客持續等待回覆。

(2). 與顧客爭執。

(3). 展現骨氣或不要索的表現。

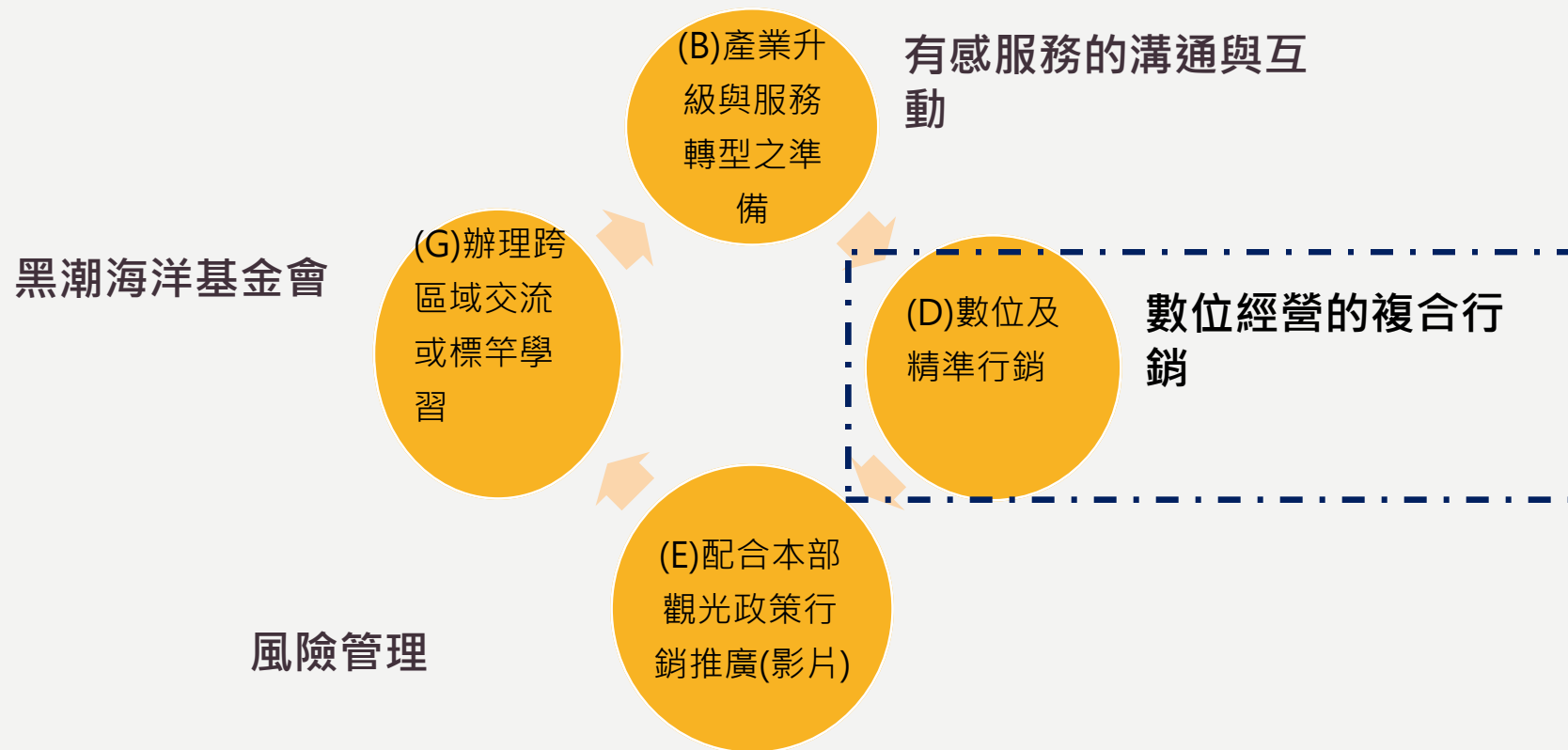
(4). 給予相互衝突或不正確的資訊。

(5). 在顧客面前爭執。

(6). 暗下顧客的需要是不重要的或無足輕重的。

(7). 互踢皮球。

績效成果展示



績效成果展示

曾致遠 講師
數位經營商業模式



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 | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--------------------|--------|--------|------|------|------|-------|-------|----|----|-----|-------|-----|
| 課程名稱：數位經營的複合行銷(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 | 97.8% | 92.2% | 5.6% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 83 | 5 | 2 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材內容的實用性 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 上課時數安排恰當 | 98.9% | 93.3% | 5.6% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 84 | 5 | 1 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材內容的難易度 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材中問題解決的學習方法 | 98.9% | 96.7% | 2.2% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 1 | 0 | 0 | 91 |
| 整體而言，我對課程教材 | | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 教師教學 | 講師上課引起動機 | 98.9% | 96.7% | 2.2% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 87 | 2 | 1 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師講解說明 | 100.0% | 94.4% | 5.6% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 85 | 5 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師的教學態度 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師的專業能力 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 整體而言，我對講師的教學 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 人際關係 | 我覺得小組討論方式 | 100.0% | 100.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 90 | 0 | 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 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 三.平均滿意度 | | | 99.6% | | | | | | | | | | |
| 備註：滿意度總分=非常滿意%+滿意% | | | | | | | | | | | | | |
| 四.整體活動安排，最大的收穫： | | | | | | | | | | | | | |
| 數位經營的夕傑跟英營方法的運用 | | | | | | | | | | | | | |
| 五.印象最深刻或最有趣學習重點 | | | | | | | | | | | | | |
| 項次 | 內容 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 極小化的行銷，可以創造極大化的經營 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 行銷手法運用在生活，可以創造許多商機 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 六.對講師或課程的建議 | | | | | | | | | | | | | |
| 項次 | 內容 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |

課程名稱：數位經營的複合行銷

姓名： [REDACTED]

(1). 請寫出數位經營的6大特色?

1. 數量多 2. 速度快 3. 多樣性
4. 精準度 5. 成效高 6. 費用低 ✓

(2). 請寫出數位經營的營收方程式?

營收 = 顧客數 × 活躍度 × 客單價 ✓

(3). 請寫出社群行銷6大經營心法?

1. 了解社群行銷在數位行銷通路的重要性與目的。
2. 選定主力媒體/社群平台
3. 掌握潛在用戶
4. 建置符合用戶的社群內容。
5. 建立起社群口碑。
6. 分析社群數據。 ✓

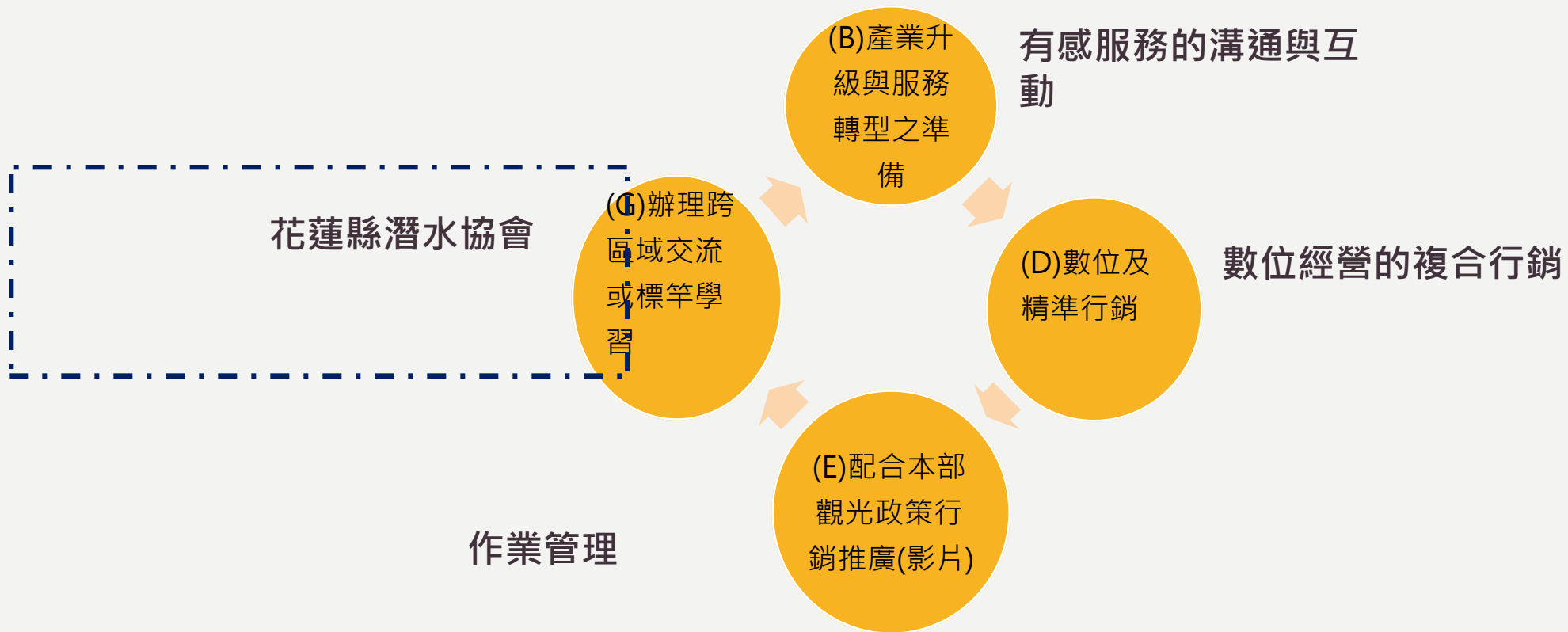
(4). 請寫出數位經營影片操作?



(5). 請寫出數位行銷創新的四基石

1. 產品創新
2. 技術創新 ✓
3. 形象創新
4. 行銷創新

績效成果展示



績效成果展示

朱文正 講師

遊客冒險遊憩的沉浸與
行銷

國立東華大學體育中心專任教師

花蓮縣潛水協會 理事長

花蓮縣水上救生協會 榮譽理事長

國際PADI潛水運動中心負責人

花蓮縣體育會潛水委員會 主任委員

花蓮縣體育會水上救生委員會 委員

花蓮縣體育運動推廣協會 常務監事

花蓮縣馬拉松運動協會 常務理事

績效成果展示

教育訓練學員意見調查分析表

| 課程名稱：遊客冒險遊憩的沉浸與行銷(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% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材內容的實用性 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 上課時數安排恰當 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材內容的難易度 | 100.0% | 98.9% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 89 | 1 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 教材中問題解決的學習方法 | 98.9% | 96.7% | 2.2% | 1.1% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 1 | 0 | 0 | 91 |
| | 整體而言，我對課程教材 | 100.0% | 95.6% | 4.4% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 86 | 4 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 教師教學 | 講師上課可(起動機 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師講解說明 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師的教學態度 | 100.0% | 97.8% | 2.2% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 88 | 2 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 講師的專業能力 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| | 整體而言，我對講師的教學 | 100.0% | 96.7% | 3.3% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 87 | 3 | 0 | 0 | 0 | 90 |
| 平均滿意度 | | 99.9% | | | | | | | | | | | |
| 備註：滿意度總分=非常滿意%+滿意% | | | | | | | | | | | | | |
| 整體活動安排，最大的收穫： 打破我對潛水的迷思 | | | | | | | | | | | | | |
| 印象最深刻或最有趣學習重點 | | | | | | | | | | | | | |
| 項次 | 內容 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 潛水活動也是一種行銷 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | |
| 對講師或課程的建議 | | | | | | | | | | | | | |
| 項次 | 內容 | | | | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | |

課程名稱：遊客冒險遊憩的沉浸與行銷

心得報告

姓名：

請寫出 500 個字以上課程心得，課程結束兩日內繳回

1、課程了解

原本預計這堂課會很無聊，朱老師準備的內容非常的生動，朱老師先讓我們了解潛水的發展，最早的潛水起源，主要是用在軍事與打撈用途，之後才發展到運動跟安全休閒潛水活動，老師今天引導的話題就是談論安全休閒潛水活動與行銷結合，潛水分很多等級，其中對於休閒的潛水分級有；

1. 浮潛課程 2. 潛水課程 3. 領導級課程；這方面是屬於 PADI 教學系統，全世界有 170 國家引進這樣的訓練系統，目前台灣都是非官方系統在做這樣的專業訓練；

(1). 初級潛水員是最基本的課程，教學獨立、安全、正確的操作所有浮潛器材以及基本水肺裝備、正確的操作所有浮潛器材以及基本水肺裝備，絕對嚴格禁止單獨進行潛水活動，CMAS 中的一星潛水員屬初級潛水員。

(2). 高級潛水員的潛水活動最大操作深度 20M-30M。

老師說要做引導以下作業符合帶領遊客冒險水下活動，搜索與尋回、夜潛、深潛、水底錄影、冰下潛水、漂流潛水、水底攝影、水底導航...等，就需要至少拿到 NAUI 等級證照，才有資格能夠帶領大家浮潛與水下活動。

2、課程學習

透過這堂課，才發現每次去玩浮潛，帶領的老師，受訓的過程與時數非常的之長，潛水是一堂很專業的課程，但透過老師這四小時的課程，用我們獲得語言教導我們，讓我們很快的就能進入遊憩的潛水冒險，非常有收穫也謝謝公司用心安排這樣的課程。

績效成果展示



績效成果展示



績效成果展示



觀光遊樂業售票人員工作態度與規範
大顯身手

測驗結果 100 分 您答對 10 題；答錯 0 題



觀光遊樂業售票人員工作態度與規範
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
「觀光遊樂業售票人員工作態度與規範」
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