

台北市旅行同業公會教育委員會主任委員張嘉齡 口述
「職能基準發展與應用推動計畫」專案辦公室 採訪整理

 **旅**遊產品操作專員(OPERATOR, 簡稱 OP)是主導旅遊產品的關鍵, 這個宛如旅行業後援部隊的職位, 在台北市旅行同業公會規劃下, 一手打造出旅行業從業人員 OP 基礎實務研習班, **應用職能基準發展職能導向課程, 今年 8 月將推出 OP 人員基礎能力證照大會考, 創下國內首例。**

職位最根本 長期缺乏訓練依據

「旅行業永遠不會作重複的事, 在辦公室大刺刺討論吃喝玩樂, 老闆還會覺得你認真。」服務於一家 40 多年旅行社的台北市旅行公會教育委員會主任委員張嘉齡(以下稱:張主委), 在業界深耕 24 年, 談起產業仍滿懷熱忱, 她是一手催生旅行業從業人員 OP 基礎實務研習職能培訓課程的幕後「推手」。

張主委指出, 以卡達與七國斷交為例, 這種國際事件對國內一般人很少會有太大影響, 卻跟旅遊業密切相關, 比如海陸空交通全斷, 旅行社會收到各家航空公司通知, 若有旅客訂了卡達航空, 所有為旅客安排後端機票重改轉機問題、改票、退票、改地點等, 都是 OP 的業務, 「OP 就是旅行業的後援部隊。」

然而, 在旅行業中扮演螺絲釘的後援部隊, 工作內容最基礎, 卻沒有訓練依據, 長期以來也沒人為這個職位開過課。張主委表示, 絕大多數課程都針對領隊、導遊、解說員, 觀光科系講遊程設計, 也與解說、領團密切相關, 「沒人在意基礎 OP 從業人員做什麼。」

台北市旅行業者超過 1,400 多家, 台北市旅行公會早年因應服務旅行業者而設立, 會員都是旅行社老闆。張主委指出, 104 年起不斷接獲旅行業者反映, 學校教出來的學生, 到業界工作時面臨極大的學用落差, 「學校教出來的不能用, 業者自己要重新教一次, 現在產業 80%都是中小企業, 無法花太多精力、時間、費用在人員訓練上, 希望公會幫忙。」

張主委指出, 過去旅行業訓練模式, 都是講師有空就來, 課綱不夠完整, 訓練也缺乏系統性。導入職能後, 讓 OP 人員培訓變得系統化, OP 人員培訓課綱則跟著職能內涵, 104 年起讓所有講師都根據職能內涵去編訂課程, 才不會偏離主題。

全球化衝擊下, 過去旅行業擔任旅遊服務與消費者中間橋梁, 現今則面對飯店、航空公司自創通路, 直接提供服務給消費者的衝擊。台北市旅行公會長期辦理基礎培訓, 為提高服務品質, 而開設旅行業從業人員 OP 基礎實務研習課程。

張主委坦言, 推動旅行業 OP 職能導向培訓課程, 一開始碰到的棘手難題, 就是「產業沒人聽得懂職能是什麼」, 更遑論說服相關人士, 要投入時間、成本, 大刀闊斧來推動。張主委花了一個多月時間, 跟台北市旅行公會理監事講解職能的概念, 「簡單說, 職能**就是今天你要這人會什麼, 要把他的工作內容要條列出來, 條列選單來逐一確認**」。

推動 OP 人員基礎能力規劃 OP 證照考照，成為旅行業界 OP 人員的重要參考指標

104 年以前

- 課程內容無職能依據
- 配合授課講師時間開課，課程內容由授課老師決定
- 未調查課程滿意度
- 評量以基礎測驗為主

104 年以後

- 課程內容依據職能內涵
- 統一課綱，講師依課綱進行
- 調查課程滿意度，以破壞式創新，新增講師以符合時代潮流
- 首度將態度納入考題進行評量，考驗的是 OP 人員的工作態度



大刀闊斧換增新血 滿意度提升

OP 工作任務分為六大項任務，包括提昇顧客服務經驗、執行組裝旅遊產品、強化組織溝通能力、了解基礎財會成本、撰寫業務與產品包裝文件、協助旅遊當地預警發布。張主委表示，「其實就是基礎人員應該要會的東西，這就是 OP 的職業能力。」說服高層後，台北市旅行公會便著手開始進行課程規劃。

OP 基礎培訓分 8 堂課程，每堂 2.5 小時，共計 20 小時，15 年來收費維持 3,000 元。導入職能培訓概念後，除了課程內容的調整，講師也循序漸進的新增新血，讓課程內容更貼近產業需求與旅行業發展趨勢。

張主委指出，104 年以前，OP 基礎實務研習課程的運作模式，是配合授課講師時間開課，課程內容則由授課老師決定。導入職能培訓課程後，則以 OP 人員能力養成為本，花了 8 個月時間，將課程系統化統一課綱，授課講師必須依課綱進行，以減少每位講師的上課內容差異，授課順序須依課綱進行，不再配合老師時間任意改變順序。

104 年之前的 OP 基礎培訓課程，以服務台北市旅行公會會員為目的，課程結訓時並未進行課程滿意度調查。OP 人員培訓重新設計成職能導向課程後，每次在結訓時進行滿意度調查，初期先調整調查結果不相同的 20% 的講師，第二階段再調整第二次辦訓的後 20% 的講師，以此類推，以破壞式創新的模式，將授課講師重新新增新血，課程滿意度因此大幅提升。「被調整課程的講師並非缺乏專業能力，而是與產業現況可能出現落差及對課綱不了解，不過經過講解及說明後，若均能依照職能基準及課綱進行調整，大多都能很投入產業教學。」

解決學用落差 與教育接軌

旅行業對 OP 人員一直存在約 2,000 人需求，過去旅行業者曾要求，將完成 OP 培訓職能導向課程的 OP 人員名單公開，考量可能產生業者彼此間搶人的風險，張主委決定從教育著手，在旅遊相關科系學生大四時就能提前網羅人才。

旅行業從業人員 OP 基礎實務職能導向課程平均一年約開 4 班，每班平均約 30-40 人，目前已有 180 人結訓，張主委指出，旅行業者感受到受訓完的 OP 在實務上發揮效用，「現在課程一開就受到業界關注，連公會會務人員因為關說報名的人不在少數有時都備感壓力。」

過往招生以新進 OP 從業人員為主，因為 OP 業務範圍廣，對新進 OP 且非旅遊相關科系的人才而言，這類基礎課程是必要訓練。張主委表示，導入職能培訓後，仍以新進 OP 從業人員為主要招生對象，但每班開放 3-5 個名額，給大專校院旅遊相關科系的大四學生，且結訓後一年內跟旅行社簽約就職者，則退三分之二的學費作為獎學金，「如此一來，大四畢業生人力資料庫就建起來了。」

張主委指出，部分學校教的東西較缺乏產業實務情境，而國內僅有領隊、導遊國家考試，比如觀光局的外語、華語領隊、導遊考試，並沒有貼近產業的職能可依循，內容高達 70% 不是領隊、導遊要做的事情，而是辦公事裡完成的事情，學生考完領隊導遊卻不會帶團，才發現學用落差的問題癥結。

目前台北市旅行公會針對 OP 人員基礎能力規劃 OP 證照考照，與全台 96 所旅遊相關系所合作，進行定時定點大會考，今年 4 月完成題庫，預計今年 8 月開始報考，成為旅行業界 OP 人員的重要參考指標。

張主委指出，考試內容對應 OP 人員職能各項單元，每單元知識內涵 40%，技能內涵 40%，並首度將態度納入考題進行評量，佔比為 20%。態度考題多為情境題，考驗的是 OP 在工作上應有的態度，以往的考試沒人在乎從業人員的態度，但態度在實務工作上卻至關重要。

在完成旅行業基礎人才職能培訓後，張主委指出，第二階段計畫往中高階人員發展，鎖定觀光產業發展經理、旅遊業經營管理等職能基準，更在今年與國內知名之大學觀光系所導入推廣碩士在職專班結合，不僅為課程內容加值，並與產業脈動結合，讓旅行從業人員在職能基準發展上有更完整的脈絡。