

113 年度臺南旅遊服務品質提升教育訓練 課程表

壹、緣起

因借問站及問路店性質類似，本年度擴大教育訓練規模，除了包含本市旅服中心外亦與本市借問站共同合辦教育訓練，並且擴大邀請本市旅宿業者參加，尋求加入借問站或問路店之潛在業者，以提升本市旅遊服務量能之可能性。

貳、課程設計方向

結合本市近年迅速擴充的 U-Bike、本市近 3 年新景點及周邊遊程介紹、本局虎頭埤園區推廣、遊客抱怨情境應對處理、推廣永續旅遊觀念、本局散步導覽路線等元素設計本年度課程，並以小班級、多場次方式，維持課程品質，也讓業者有更多選擇彈性，增加報名意願，總計開設 8 場次課程。

參、課程總表

場次	日期	主題	課程時間	地點
1 (中文)	9/19 (四)	上午：U-Bike 遊程簡介、本市新景點簡介、遊客抱怨情境應對處理 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:00~12:00 13:20~16:00	虎頭埤風景區
2 (英文)	9/20 (五)	上午：U-Bike 英文簡介、本市新景點英文簡介、外籍遊客抱怨情境應對處理、虎頭埤英文簡介 下午：台灣第一鹽散步導覽路線	9:00~12:00 14:00~16:00	上午：臺南市客家文化會館 下午：鹽埕圖書館集合
3 (日文)	9/24 (二)	上午：U-Bike 日文簡介、本市新景點日文簡介、外籍遊客抱怨情境應對處理、虎頭埤日文簡介 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:30~12:00 13:20~16:10	虎頭埤風景區
4 (中文)	9/25 (三)	上午：U-Bike 遊程簡介、本市新景點簡介、遊客抱怨情境應對處理 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:00~12:00 13:20~16:00	虎頭埤風景區
5 (永續)	9/26 (四)	上午：臺南市與國際永續旅遊認證 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:30~12:00 13:20~16:00	虎頭埤風景區
6 (日文)	9/30 (一)	上午：U-Bike 日文簡介、本市新景點日文簡介、外籍遊客抱怨情境應對處理、虎頭埤日文簡介 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:30~12:00 13:20~16:00	虎頭埤風景區
7 (中文)	10/1 (二)	上午：U-Bike 遊程簡介、本市新景點簡介、遊客抱怨情境應對處理 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:00~12:00 13:20~16:00	虎頭埤風景區
8 (永續)	10/2 (三)	上午：臺南市與國際永續旅遊認證 下午：虎頭埤簡介、戶外導覽	9:30~12:00 13:20~16:00	虎頭埤風景區

- ※ 課程均為**免費參加**，各課程完成並填寫滿意度表單者，可獲得研習證明書。
- ※ 為落實永續政策，研習證明書**原則以「電子」方式寄送**，若有特別需要紙本者，可於填寫滿意度表單時申請。
- ※ 英、日語班建議具有英、日語基礎會話能力店家優先報名。
- ※ 9/20 下午「台灣第一鹽散步導覽」，請學員自行前往鹽埕圖書館外集合。
- ※ 為響應節能減碳，園區備有飲水機，請自備環保杯及環保餐具。

◇第一、四、七場(中文場，師資：陳冠州 老師、陳楠修 老師、虎頭埤人員)

地點：**本市虎頭埤風景區 2F(臺南市新化區中興路 42 巷 36 號)**

日期	場次	時間	課程項目	課程大綱	
9/19 (四)	第一場、	08:40 09:00	報到時間	學員簽到(虎頭埤辦公室 2F)	
	第四場、 第七場	09:00 09:20	開場	報告人：觀光行銷科 許智明股長	
9/25 (三)	(每場 30 位 名額)	09:20 10:50	113年臺南市 旅服品質提升	U-Bike遊程簡介、本市新景點簡介、遊客抱怨情境應對處理、 回饋問卷填寫 、 課程內容Q&A	
		11:00 12:00	教育訓練中文 場		
10/1 (二)		12:00 13:10	午餐(循環容器餐盒) 下午報到時間/學員簽到：13:10-13:20)	(虎頭埤辦公室2F)	
		13:20 13:50	虎頭埤概述與 重要景觀簡介	虎頭埤簡介、虎頭埤著名亮點	
		14:00 16:00	虎頭埤戶外導 覽	虎頭埤神社、鳥居、吊橋等虎頭埤八景， 虎頭埤太陽能船體驗(含解說)。	
				回饋問卷填寫 、 課程內容Q&A	

1. 講師資訊：

(1)陳冠州老師

臺南市深導覽老師、臺南市文化古蹟導覽解說發展協會理事

(2)9/19、9/25 陳楠修老師

虎頭埤導覽志工隊長、臺南古蹟導覽員、奇美博物館導覽員、新化大目降文化園區志工大隊副大隊長

(3)10/1 張淑珍老師

虎頭埤導覽志工、新化大目降文化園區導覽志工、中興大學新化林場導覽老師
山海屯社會企業導覽培訓合格導覽員、新化社區大學與松年大學講師

2. 請報名參加之學員，自行開車前往，**車輛請勿開進園區**，停車資訊如下：

(1)虎頭埤門口前停車場(約 40 席，無遮蔭、免費)

(2)虎頭埤園區北側停車場(約 100 席，有太陽光電設施遮蔭、免費)

3. 為減能減碳，請自備容器，**現場有飲用水機**可取用；**戶外導覽請自備飲水**。

◇第二場(英文場，師資：余敬萱 老師、戶外導覽：邱明賢 老師)

地點：臺南市客家文化會館(臺南市南區夏林路4號)

日期	場次	時間	課程項目	課程大綱	
9/20 (五)	第二場 (40位名額)	08:45 09:00	報到時間	學員簽到(客家文化會館1樓,北側教室)	
		09:00 09:20	開場	觀光行銷科 許智明股長	
		09:20 10:50	113年臺南市旅服品質提升英語班	U-Bike 遊程簡介、本市新景點簡介、遊客抱怨情境應對處理、簡易旅遊英文、回饋問卷填寫、課程內容 Q&A	
		11:00 12:00	—服務業常用對話及臺南景點介紹		
		12:00 13:30	午餐(循環容器餐盒) 下午報到時間/學員簽到：13:30-14:00)(鹽埕圖書館)		
		14:00 16:00	台灣第一鹽散步路線	臺南市鹽埕地區是台灣最早曬鹽的地方，以此歷史場景出發，搭配鹽埕雙大廟及鄰近觀光旅遊景點、在地小吃，漫步南區鹽埕曬鹽產業及文化歷史。	
回饋問卷填寫、課程內容Q&A					

1. 建議具有英語基礎會話能力店家優先報名，上午課程採中英語混合教學方式，上課內容著重外籍遊客常問問題及觀光基礎會話。

2. 講師資訊：

(1)余敬萱老師

最高學歷：英國巴斯大學口筆譯研究所中英組

現職：專業中英翻譯、英語導遊、TESOL /TEFL 認證英文教師

相關學經歷：專業中英翻譯、執業英語導遊、臺南社大講師。

(2)邱明賢老師

導遊領隊導覽解說課程講師、臺南市文化局/觀光旅遊局 解說員、

資深外銷遊艇設計師

3. 請報名參加之學員，自行開車前往，停車資訊如下：

(1)上午：會館周邊路邊收費停車格、水萍埕公園地下停車場(收費)

(2)下午：鹽埕圖書館周邊停車場或路邊

4. 為減能減碳，請自備容器，客家會館內有飲用水機可以取用；戶外導覽請自備飲水。

◇第三、六場(日文場，師資：大洞敦史、陳楠修、林晶華、虎頭埤人員)

地點：本市虎頭埤風景區 2F(臺南市新化區中興路 42 巷 36 號)

日期	場次	時間	課程項目	課程大綱
9/24 (二)	第三場、 第六場	09:00	報到時間	學員簽到(虎頭埤辦公室 2F)
		09:30		
9/30 (一)	(每場30 位名額)	09:30	開場	觀光行銷科 許智明股長
		09:50		
		09:50	113年臺南市 旅服品質提升 日語班 —服務業常用 對話及臺南景 點介紹	U-Bike遊程簡介、本市新景點簡介、遊 客抱怨情境應對處理、回饋問卷填寫、 課程內容Q&A
		10:40		
		10:50	午餐(循環容器餐盒)	
		11:50		
		12:00	下午報到時間/學員簽到：13:10-13:20) (虎頭埤辦公室2F)	
		13:10		
		13:20	虎頭埤概述與 重要景觀簡介	虎頭埤簡介、虎頭埤著名亮點
		13:50		
		14:00	虎頭埤戶外導 覽	虎頭埤神社、鳥居、吊橋等虎頭埤八景， 虎頭埤太陽能船體驗(含解說)。
		16:00		
				回饋問卷填寫、課程內容Q&A

1. 建議具有英語基礎會話能力店家優先報名，上午課程採中日語混合教學方式，上課內容著重外籍遊客常問問題及觀光基礎會話。

2. 講師資訊：

(1)大洞敦史 老師

作家、「鶴恩翻譯社」負責人、沖繩音樂家、外語導遊/領隊、法院/警察局特約通譯、蕎麥麵/味噌/三線琴教學、臺南市街頭藝人、臺南市日本人協會副理事長。著作：《遊步臺南 12 位藝術家的臺南慢時光》、《福爾摩沙三族記》等。

(2) 9/24 陳楠修 老師

虎頭埤導覽志工隊長、臺南古蹟導覽員、奇美博物館導覽員、新化大目降文化園區志工大隊副大隊長

(3) 9/30 林晶華 老師

虎頭埤導覽志工、新化大目降文化園區導覽志工、新化武德殿、楊逵文學館導覽志工

3. 請報名參加之學員，自行開車前往，車輛請勿開進園區，停車資訊如下：

(1)虎頭埤門口前停車場(約 40 席，無遮蔭、免費)

(2)虎頭埤園區北側停車場(約 100 席，有太陽光電設施遮蔭、免費)

4. 為減能減碳，請自備容器，現場有飲用水機可取用；戶外導覽請自備飲水。

◇第五、八場(永續場，師資：敬雪柔、李美娟、鄭皓泰、虎頭埤人員)

地點：本市虎頭埤風景區 2F(臺南市新化區中興路 42 巷 36 號)

日期	場次	時間	課程項目	課程大綱	
9/26 (四) 、 10/2 (三)	第五場、 第八場 (每場30 位名額)	09:00	報到時間	學員簽到(虎頭埤辦公室 2F)	
		09:30			
		09:30	開場	觀光行銷科 許智明股長	
		09:50			
		09:50	113年臺南市 旅服品質提升 教育訓練永續 場	永續旅遊、GTS標章	
		11:40			
		11:40	回饋問卷填寫、課程內容Q&A		
		11:50			
11:50	午餐(循環容器餐盒)				
13:10	下午報到時間/學員簽到：13:10-13:20) (虎頭埤辦公室2F)				
13:20	虎頭埤概述與 重要景觀簡介	虎頭埤簡介、虎頭埤著名亮點			
13:50					
14:00	虎頭埤戶外導 覽	虎頭埤神社、鳥居、吊橋等虎頭埤八景， 虎頭埤太陽能船體驗(含解說)。			
16:00					
回饋問卷填寫、課程內容Q&A					

1. 講師資訊：

(1)敬雪柔老師

台灣永續旅行協會 課程暨公共關係策略長、深耕文化工作坊 永續顧問

(2)9/26 李美娟 老師

虎頭埤導覽志工、新化大目降文化園區導覽志工、楊達文學館導覽志工、山海屯社會企業導覽培訓合格導覽員

(3)10/2 鄭皓泰 老師

虎頭埤導覽志工、新化大目降文化園區導覽志工、新化武德殿志工隊副隊長、山海屯社會企業導覽培訓合格導覽員

2. 請報名參加之學員，自行開車前往，車輛請勿開進園區，停車資訊如下：

(1)虎頭埤門口前停車場(約 40 席，無遮蔭、免費)

(2)虎頭埤園區北側停車場(約 100 席，有太陽光電設施遮蔭、免費)

3. 為減能減碳，請自備容器，現場有飲用水機可取用；戶外導覽請自備飲水。