

114 年度臺南創新旅遊服務推廣教育訓練 課程表

壹、緣起

因借問站及問路店性質類似，本(114)年度持續辦理教育訓練，參訓對象除本市旅服中心、本市借問站外，亦持續邀請本市問路店及旅宿業者參加，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。

貳、課程設計方向

提供臺南觀光的資源及運用，本年度結合本市夜市介紹(外語)、提升本市店家的服務知能與價值(例如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，維持課程品質，並讓業者有更多選擇彈性，增加報名意願，總計開設 5 場次課程。

參、課程對象：臺南市借問站、問路店及旅館公協會，實際參與者視後續報名而訂。

肆、課程總表

場次	日期	主題	課程時間	地點
1	9/19 (五)	上午：創造好的服務價值 下午：用英語遊臺南	09:00~12:00 13:30~16:30	臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室
2	9/23 (二)	上午：永續旅遊 下午：戶外導覽(陳守娘導 覽路線)	09:00~12:00 14:00~16:00	上午：臺南市社會福利綜 合大樓 7F 多功能研習教室 下午：散步導覽
3	9/24 (三)	上午：有效溝通與客訴應 對 下午：戶外導覽(最強考運 導覽路線)	09:00~12:00 14:00~16:00	上午：臺南市社會福利綜 合大樓 7F 多功能研習教室 下午：散步導覽
4	9/26 (五)	上午：山海圳介紹 下午：戶外導覽(山海圳導 覽路線)	09:00~12:00 14:00~16:00	上午：南科 201 會議室 下午：散步導覽
5	10/1 (三)	上午：用日語遊臺南 下午：戶外導覽(最強考運 導覽路線)	09:00~12:00 14:00~16:00	上午：臺南市社會福利綜 合大樓 7F 多功能研習教室 下午：散步導覽

伍、 各班別課程資訊

一、 第一場次：中文班及英語班

(一) 辦理日期：114 年 9 月 19 日 (星期五)

(二) 辦理地點：臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室(臺南市安平區中華西路二段 315 號)

(三) 課程名額：50 名

時間	課程項目	課程主題/內容
08:40-08:55	報到時間	學員簽到
08:55-09:00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明股長
09:00-12:00	中文班	創造好的服務價值 -主要內容：服務核心觀念建構、觀光業實際案例分享，啟發思考與應用
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00-13:30	午餐 下午報到時間/學員簽到：13:20-13:30	
13:30-16:30	英文班	用英語遊臺南(城市行銷) -主要內容：以夜市為主題進行英文觀光對話、外籍遊客抱怨情境應對處理
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
1. 講師資訊： (1)中文班-王永豪老師：朝陽科技大學休閒事業管理系所講師/終極購物網公司總監。 (2)英文班-甘怡然老師(台北教育大學英語課程講師、台北市政府公務人員訓練處、中華綜合發展研究院英語講師等) 2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車，汽車可停放於南島路收費停車格、機車可停放於市府停車場(社福大樓旁)。 3. 為響應減能減碳，請自備環保容器。		

二、第二場次：永續班及散步導覽

(一) 辦理日期：114 年 9 月 23 日 (星期二)

(二) 辦理地點：

1. 上午：臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室(臺南市安平區中華西路二段 315 號)
2. 下午：臺南市中西區

(三) 課程名額：上午 50 名，下午 25 名。

時間	課程項目	課程主題/內容
08:40-08:55	報到時間	學員簽到
08:55-09:00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明股長
09:00-12:00	永續班	永續旅遊、GTS標章 -主要內容：以互動方式進行GTS標章申請說明
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00-13:30	午餐 下午報到時間/學員簽到：13:50-14:00	
14:00-16:00	戶外導覽	陳守娘導覽路線 -主要內容：辜婦媽廟、東市場（台灣府署經歷廳）、府城隍廟、東獄殿、永華宮廣澤尊王、德化堂、孔廟祠堂
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A

1. 講師資訊：

(1) 永續班-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) 戶外導覽：

A. 曹益誠老師：觀旅局米其林導覽員、觀旅局〔最強考運〕與〔陳守娘傳奇〕專案導覽員。

B. 黃文鎧老師：新聞處專門委員、山上花園水道博物館館長。

2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車，汽車可停放於南島路收費停車格、機車可停放於市府停車場(社福大樓旁)，戶外導覽須自行前往起點辜婦媽廟集合。

3. 為響應減能減碳，請自備環保容器；戶外導覽請自備飲水並注意防曬。

三、第三場次：永續班及散步導覽

(一) 辦理日期：114 年 9 月 24 日（星期三）

(二) 辦理地點：

1. 上午：臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室(臺南市安平區中華西路二段 315 號)

2. 下午：臺南市中西區

(三) 課程名額：上午 50 名，下午 25 名。

時間	課程項目	課程主題/內容
08:40-08:55	報到時間	學員簽到
08:55-09:00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明股長
09:00-12:00	中文班	有效溝通與客訴應對 -主要內容（暫定）： 1. 解碼顧客心理~看見抱怨背後的需求 2. 情緒管理與溝通技巧~化解衝突的藝術 3. 實踐創新解決方案~應對未來挑戰
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00-13:30	午餐 下午報到時間/學員簽到：13:50-14:00	
14:00-16:00	戶外導覽	最強考運導覽路線 -主要內容：祀典武廟五文昌帝君、赤崁樓文昌閣魁星爺、大士殿魁星爺、縣城隍廟主考官24司、國王廟韓昌黎(韓愈)及文昌帝君
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A

1. 講師資訊：

(1)中文班-陳昇陽老師：桃園青年體驗園區講師

(2)戶外導覽：

A. 曹益誠老師：觀旅局米其林導覽員、觀旅局〔最強考運〕與〔陳守娘傳奇〕專案導覽員。

B. 黃文鏗老師：新聞處專門委員、山上花園水道博物館館長。

2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車，汽車可停放於南島路收費停車格、機車可停放於市府停車場(社福大樓旁)，戶外導覽須自行前往起點祀典武廟集合。

3. 為響應減能減碳，請自備環保容器；戶外導覽請自備飲水並注意防曬。

四、第四場次：中文班及散步導覽

(一) 辦理日期：114 年 9 月 26 日（星期五）

(二) 辦理地點：

1. 上午：國家科學及技術委員會南部科學園區管理局-臺南園區 201 會議室(臺南市新市區南科三路 22 號)
2. 下午：臺南市新市區

(三) 課程名額：上午 50 名，下午 25 名。

時間	課程項目	課程主題/內容
08:40-08:55	報到時間	學員簽到
08:55-09:00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明股長
09:00-12:00	中文班	山海圳介紹 -主要內容：國家綠道綠色遊程
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00-13:30	午餐 下午報到時間/學員簽到：13:50-14:00	
14:00-16:00	戶外導覽 (自行車)	山海圳導覽路線 -主要內容（暫定）：南科管理局-西拉雅大道-南幹線綠道-茄拔天后宮-曾文水橋-折返南幹線-善化農會冰品休閒中心-南124-牛庄-善化火車站-導覽結束-南科管理局
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A

1. 講師資訊：

(1)中文班-吳茂成老師：臺南社區大學台江分校執行長

(2)戶外導覽：吳茂成老師：臺南社區大學台江分校執行長

2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車，汽、機車可停放於南科園區公有停車場，戶外導覽須自行前往起點集合。

3. 本戶外導覽起、迄點不同，導覽結束後可選擇於善化火車站或共同騎返南科管理局後，結束導覽行程。

4. 為響應減能減碳，請自備環保容器；戶外導覽請自備飲水並注意防曬。

五、第五場次：日語班及散步導覽

(一) 辦理日期：114 年 10 月 1 日（星期三）

(二) 辦理地點：臺南市社會福利綜合大樓 7F 多功能研習教室(臺南市安平區中華西路二段 315 號)

(三) 課程名額：上午 50 名，下午 25 名。

時間	課程項目	課程主題/內容
08:40-08:55	報到時間	學員簽到
08:55-09:00	開場	報告人：觀光行銷科 許智明股長
09:00-12:00	日語班	用日語遊臺南(城市行銷) -主要內容：以夜市為主題進行英文觀光對話、外籍遊客抱怨情境應對處理
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A
12:00-13:30	午餐 下午報到時間/學員簽到：13:50-14:00	
14:00-16:00	戶外導覽	最強考運導覽路線 -主要內容：祀典武廟五文昌帝君、赤崁樓文昌閣魁星爺、大士殿魁星爺、縣城隍廟主考官24司、國王廟韓昌黎(韓愈)及文昌帝君
		回饋問卷填寫、課程內容Q&A

1. 講師資訊：

(1) 日語班-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) 戶外導覽：

A. 曹益誠老師：觀旅局米其林導覽員、觀旅局〔最強考運〕與〔陳守娘傳奇〕專案導覽員。

B. 黃文鎧老師：新聞處專門委員、山上花園水道博物館館長。

2. 請報名參加之學員，盡量搭乘大眾交通工具前往，倘為自行開車，汽車可停放於南島路收費停車格、機車可停放於市府停車場(社福大樓旁)，戶外導覽須自行前往起點祀典武廟集合。

3. 為響應減能減碳，請自備環保容器；戶外導覽請自備飲水並注意防曬。

陸、 其他事項

- 一、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。
- 二、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。
- 三、英、日語班建議具有英、日語基礎會話能力店家優先報名。
- 四、「散步導覽」，請學員自行前往以下地點集合：
 - （一）陳守娘導覽路線：辜婦媽廟。
 - （二）最強考運導覽路線：祀典武廟。
 - （三）山海圳週邊導覽路線：南科管理局。
- 五、為響應節能減碳，請自備環保杯及環保餐具。