

交通部觀光局
馬祖國家風景區管理處

108 年解說導覽志工招募暨培訓計畫

交通部觀光局馬祖國家風景區管理處

108 年導覽解說志工招募暨培訓計畫

壹、依據

依志願服務法、交通部觀光局馬祖國家風景區管理處解說志工制度要點第四條辦理。

貳、目的

為落實馬祖國家風景區管理處（以下簡稱本處）解說服務、行動旅遊服務、環境教育、地質地景之推展，並有效運用社會人力資源、提升服務品質、建立更友善的旅遊環境，以及擴大民眾對本處事務的參與，本年度辦理兩梯次導覽解說志工招募。

參、招募對象

- 一、 國籍不限。
- 二、 年滿 18 歲以上，身心健康、儀容端正，口齒清晰，表達能力佳者。
- 三、 熱愛大自然，具服務熱誠、奉獻及負責任之精神者。
- 四、 願意配合本處工作安排，並能於例假日及國定假日服勤者。
- 五、 可長期穩定參與志工服務，並能恪遵服勤時間者。
- 六、 具英、日語或其他外語能力者，優先錄取(檢具語文能力檢定證書)。
- 七、 具有普通重型機車之駕照者，優先錄取。

肆、招募人數

每梯次預計招募 30 名，初審合格者，得以參加特殊訓練。於通過特殊訓練（含模擬演練考核）合格後，即列入本處志工。

伍、招募流程

受理報名→初審(資格書面審核)→公告錄取人員→基礎訓練→特殊訓練
(外加模擬服務演練)→正式服勤。

- 一、 受理報名：收受書面報名表及相關證明文件資料。
- 二、 初審(資格書面審核)：依報名書面資料由本處進行初審，初審合格者於本處行政資訊網公告周知，並於5月31日前以E-mail通知合格人員參加訓練課程(報名資料恕不退還，本處將依個資法處理上述資料)。
- 三、 基礎訓練：經初審通過，需完成基礎訓練課程，始得參與特殊訓練課程。完成基礎訓練課程方式如下：
 - 1、 自行上網至臺北e大數位學習網(<https://elearning.taipei/mpage/>)完成志工「基礎訓練」線上課程，通過考核取得時數證明，並將證明書繳交予本處核驗。
 - 2、 已受過志願服務「基礎訓練」且領有證明書者得免上，但需繳交證書影本，始得參與特殊訓練課程。
 - 3、 已持有志願服務紀錄冊者得檢具相關證明文件即可免參加基礎訓練，但仍須參加本處辦理之特殊訓練暨模擬服務演練。
- 四、 特殊訓練(外加模擬服務演練)：
 - 1、 基礎訓練合格者，需全程參與本處「特殊訓練」課程，以瞭解本處現況、解說基本觀念、服務工作性質、以及本處轄區景點、人文、戰地及宗教概況。
 - 2、 模擬服務演練
 - 3、 考評標準如下：
 - A. 組織能力：有效的掌握時間與妥善的安排行程。
 - B. 服務遊客之態度、互動。
 - C. 導覽解說之相關必要知識及內容等。
 - D. 導覽解說及技巧(含肢體語言)。

- E. 個人儀表與禮節。
- F. 服勤狀況與表現。
- G. 基本電話應答測試技巧。
- H. 基本救護及應變處理。
- I. 遊客反映意見調查及本處人員觀察。

五、本處志工服勤

- A. 完成本處「特殊訓練」課程並經模擬服務演練考評核可者，即可接受本處排班服勤，並於合格當日起至 109 年 12 月 31 日止，至本處所轄遊客中心、旅服中心服務台或轄區景點，進行排班 14 日(含)以上之導覽解說、活動支援、遊客秩序管理、場域安全維護及服務遊客等事項。
- B. 為應馬祖地區離島型地理條件，排班期間跨島（含臺灣至馬祖、馬祖各島間往返機票及船票，東引以台馬輪、台馬之星船票為原則）檢附證明文件並完成服勤事宜，本處將視年度經費狀況，酌於補助一趟次往返交通費用(連續排班 7-14 日者補助 50%;連續排班 15-20 日者補助 70%;連續排班 21 日以上者補助 90%)。
- C. 服勤期間，本處酌發誤餐費新台幣 500 元/日，四小時為新台幣 250 元，倘未滿四小時或八小時者，依比例給付;另午休時間視遊客狀況隨機調整。
- D. 第一次排班服勤後，一個月內須繳交服勤心得報告（500 字以上）。

陸、訓練時間與地點

一、第一梯次於馬祖地區辦理

本梯次學員需於特殊訓練前，自行參加各單位辦理之實體「基礎訓練」或上網至臺北 e 大數位學習網(<https://elearning.taipei/mpage/>)完成志工「基礎訓練」線上課程，通過考核取得時數證明，並將證明文件於 108 年 6 月 12 日前繳交予本處，於審核無誤後，即可參加「特殊訓練」(含模擬服勤演練)。

1. 特殊訓練(含模擬服勤演練)：

A. 時間：108 年 6 月 16 日(五)上午 08:30 至下午 16:20

B. 地點：馬祖國家風景區管理處-1 樓會議室 (南竿鄉仁愛村 95-1 號)

C. 課程表：

108 年(第一梯次於馬祖地區)導覽解說志工招募特殊訓練課程			
時間	課程	講師	備註
08:00~08:30	報到		
08:30~10:00	樂齡觀光心理與行為	(另聘)	1.5 小時
10:00~10:10	休息		
10:10~11:40	國際禮儀暨導覽技巧	(另聘)	1.5 小時
11:50~13:00	午餐		
13:10~14:40	閩東式建築及人文	王花俤(待邀)	1.5 小時
14:40~14:50	休息		
14:50~16:20	馬祖戰地文化	王花俤(待邀)	1.5 小時
16:20~17:20	模擬服勤演練(分組進行)	評審委員： 王花俤(待邀) (另聘)	1 小時

二、第二梯次於台北地區辦理

本梯次學員需於特殊訓練前，自行參加各單位辦理之實體「基礎訓練」或上網至**臺北 e 大**數位學習網(<https://elearning.taipei/mpage/>)完成志工「基礎訓練」線上課程，通過考核取得時數證明，並將證明文件於108年6月12日前繳交予本處，於審核無誤後，即可參加「特殊訓練」(含模擬服勤演練)。

1. 特殊訓練(含模擬服勤演練)：

A. 時間：108年6月21日(五)上午08:30至下午16:20

B. 地點：交通部觀光局旅遊服務中心討論室一(10548 台北市松山區敦化北路240號3樓(交通部運輸研究所大樓))

C. 課程表：

108年(第二梯次於台北地區)導覽解說志工招募特殊訓練課程			
時間	課程	講師	備註
08:00~08:30	報到		
08:30~10:00	樂齡觀光心理與行為	施建彬(預計)	1.5小時
10:00~10:10	休息		
10:10~11:40	國際禮儀暨導覽技巧	施建彬(預計)	1.5小時
11:50~13:00	午餐		
13:10~14:40	閩東式建築及人文	王花俤	1.5小時
14:40~14:50	休息		
14:50~16:20	馬祖戰地文化	王花俤	1.5小時
16:20~17:20	模擬服勤演練(分組進行)	評審委員： 王花俤 施建彬(預計)	1小時

三、第三梯次於彰化地區辦理

1. 本梯次學員需於特殊訓練前，自行參加各單位辦理之實體「基礎訓練」或上網至臺北 e 大數位學習網(<https://elearning.taipei/mpage/>)完成志工「基礎訓練」線上課程，通過考核取得時數證明，並將證明文件於 108 年 6 月 12 日前繳交予本處，於審核無誤後，即可參加「特殊訓練」。

2. 特殊訓練(含模擬服勤演練)：

A. 時間：108 年 6 月 22 日(六)上午 09:00 至下午 16:20。

B. 地點：大葉大學(彰化縣大村鄉學府路 168 號-管理大樓 5 樓教室)

C. 課程表：

108 年(第三梯次於台北地區)導覽解說志工招募特殊訓練課程			
時間	課程	講師	備註
08:00~08:30	報到		
08:30~10:00	樂齡觀光心理與行為	施建彬(預計)	1.5 小時
10:00~10:10	休息		
10:10~11:40	國際禮儀暨導覽技巧	施建彬(預計)	1.5 小時
11:50~13:00	午餐		
13:10~14:40	閩東式建築及人文	王花倂	1.5 小時
14:40~14:50	休息		
14:50~16:20	馬祖戰地文化	王花倂	1.5 小時
16:20~17:20	模擬服勤演練(分組進行)	評審委員： 王花倂 施建彬(預計)	1 小時

四、報名人數未達 10 人，則取消該場次之課程，並以電話通知報名人員。

柒、報名方式

- 一、報名時間：自即日起至 108 年 5 月 27 日下午 5 時止，逾期不予受理。
- 二、報名表索取：報名表公告於本處行政資訊網，請欲參訓者逕自下載備用。
- 三、受理方式：
 1. 報名請檢附報名表、自傳、相關證明文件、並浮貼三個月內之兩吋照片 1 張，並於相片背面書寫姓名及出生年月日。另如有語言專長者，請特別註明語文能力(英、日、韓、泰、越、印尼、馬來語等)，另附語文能力檢定證書。
 2. 上述資料，請於 108 年 5 月 27 日下午 5 時前郵寄（地址為 20942 連江縣南竿鄉仁愛村 95 之 1 號，以郵戳為憑）或親送至本處遊憩課，並請於封套上註明『志工招募』字樣。
 3. 本處連絡電話：(0836)25631 轉 83 遊憩課 張小姐。

捌、導覽解說志工權利與義務

一、權利

1. 導覽解說志工為無給職，其值勤期間由本處投保意外事故保險。
2. 參加本處主辦之解說訓練課程。
3. 可獲贈本處編印摺頁及相關出版品。
4. 依服務績效由本處安排參加處外各項研習課程或觀摩活動。
5. 視本處年度執行經費預算，補助辦理志工聯誼觀摩活動。

二、義務

1. 服勤時應著本處規定之工作制服及配戴服務證。
2. 須隨時注意儀容整齊端莊，遵守本處所訂定之各項規章。
3. 服勤態度應積極、熱忱、親切有禮，並依本處服勤項目確實執行。
4. 第一次服勤結束日起，每 3 年需服勤累計 14 日（含）以上。
5. 個人資料如有異動時，應主動通知本處志工督導，若未能主動通知，而致個人權益受損應自行負責。
6. 代表參加各項活動或會議時，有義務維護觀光局及本處之榮譽及形象。
7. 應維護本處正面之形象，凡有對本處進行負面評論及竊取本處資料、個

資者，經查證屬實，本處得永久停權正式志工資格，並不予補助該次服勤交通費用。

8. 本處對於志工服勤狀況，將給予考核，以確認服務品質，並作為排班服勤之依據。

玖、 勤務內容

一、 駐點服務：

1. 地點：原則以本處所轄各管理站遊客中心及旅遊服務中心。
2. 工作內容：遊客服務諮詢、行動旅遊服務、廣播服務、展示場之導覽解說、遊客秩序管理、安全維護，及協助本處其他解說服務之業務。
3. 為維護本處形象及依個資法規定，上開工作內容應盡量避免志工使用本處電腦造成資安問題，如經查證竊取本處個資者，將永久停權。
4. 值勤時間：原則為上午 8 時至下午 5 時 30 分（另配合本處所轄各遊客中心及資訊站執勤時間之規定調整）。

二、 隨隊解說：支援本處受理之預約團體隨隊解說服務。

三、 活動支援：支援本處舉辦觀光、接待相關活動之人力調度。

四、 行政支援：志工之聯絡、活動、資料建檔、服勤班表、寄發，志工出版刊物編寫、及其它有關志工管理業務之執行。

五、 其他：本處臨時性交辦事項。

壹拾、 附註事項：

- 一、 報名表資料及相關文件恕不退還，本處將依個資法相關規定妥處，確實嚴加保密，不對外公開。
- 二、 報名表為初審階段評選依據，請審慎並依實填寫，如資料不足或填寫不完整者，恕不受理報名。
- 三、 培訓期間之交通，請學員自行負責。

四、 戶外活動（課程、值勤）期間，請穿著簡便之服飾（正式服勤時，請依規定穿著志工服）及防滑布鞋，自備遮陽帽子及雨具、環保餐具及水壺，切勿使用有香味之類的用品，避免遭蚊、蟲、蜂等咬傷。

五、 若遇颱風天或其他災害是否停班課，請依地方政府之公告或電洽本處承辦單位。

壹拾、附件：108 年導覽解說志工招募報名表 1 份(含基本資料表、自傳履歷)。

交通部觀光局馬祖國家風景區管理處 108 年導覽解說志工招募報名表

報名梯次	<input type="checkbox"/> 第一梯次 <input type="checkbox"/> 第二梯次 <input type="checkbox"/> 第三梯次 <small>(請自行完成基礎訓練，並於 108 年 6 月 12 日前繳交證明文件)</small>			報名編號：_____		
				請浮貼 2 吋正面 半身彩色照片 2 張 (相片背面請寫姓名 及出生年月日)		
中文姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女			
出生年月日 (民國)		血型				
身份證字號		飲食習慣	<input type="checkbox"/> 葷 <input type="checkbox"/> 素			
緊急連絡電話		與緊急連絡人關係				
電 話	行動電話：		日間：	夜間：		
電子郵件						
通訊地址	□□□□□					
職業		最高學歷	學校： 科/系： 肄業/畢業			
志工經歷		領有志願服務紀錄冊	<input type="checkbox"/> 有(請檢附相關文件影本) <input type="checkbox"/> 無			
專長	<input type="checkbox"/> 導覽解說 <input type="checkbox"/> 動物生態 <input type="checkbox"/> 地質地景 <input type="checkbox"/> 植物生態 <input type="checkbox"/> 歷史人文 <input type="checkbox"/> 天文氣象 <input type="checkbox"/> 水電木工 <input type="checkbox"/> 美工設計 <input type="checkbox"/> 攝影繪圖 <input type="checkbox"/> 電腦文書 <input type="checkbox"/> 護理急救 <input type="checkbox"/> 外語翻譯 <input type="checkbox"/> 其他_____					
是否願意公開行動電話登錄於本處志工通訊錄，以便於志工人間聯繫(不願登錄者，本處礙難提供其他志工相關聯絡資訊)			<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	駕駛執照	汽車 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 機車 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
相關證照 (請檢附相關文件影本)						
語言能力 (請檢附相關文件影本)	國語	聽、說： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
		讀、寫： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
	台語	聽、說： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
		讀、寫： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
	英語	聽、說： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
		讀、寫： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
	客語	聽、說： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
		讀、寫： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
	其他_____	聽、說： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
		讀、寫： <input type="checkbox"/> 精通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 少許 <input type="checkbox"/> 不懂				
備註：報名表資料及相關文件恕不退還，本處將依個資法相關規定妥處，確實嚴加保密，不對外公開。						

