

發文方式：郵寄

檔 號：114005
保存年限：

臺南市政府觀光旅遊局 函

地址：708201臺南市安平區永華路二段6號

744007

臺南市新市區富安路621號

承辦人：魏廷翰

電話：(06)2991111#7829

電子信箱：60239@mail.tainan.gov.tw

受文者：台南市小客車租賃商業同業公會

發文日期：中華民國114年5月6日

發文字號：南市觀國字第1140670189號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：「2025 臺南觀光司機外語及觀光培力計畫」乙份

主旨：為提升本市國際旅遊服務品質，協助觀光運輸業駕駛了解如何接待國際旅客，本局將辦理「2025臺南觀光司機外語及觀光培力計畫」，惠請貴單位轉知所屬會員及駕駛踴躍參加，至紉公誼。

說明：

- 一、為提升本市國際旅遊服務品質，本局特委請崑山科技大學旅遊事業管理系規劃旨揭培力計畫。今年擬加強活用接待手指書，協助職業駕駛們能學習多元語種外，亦能應用於接待現場中。
- 二、為配合職業駕駛彈性選課參訓，本期課程分三梯次，114年6月13日安排於台南市社會福利服務中心三樓階梯教室，114年6月19日、7月2日安排於崑山科大民生應用學院一館的專業情境教室，報名截止日期為該梯次課程的一週前，報名連結如下：<https://reurl.cc/j9raXn>，惠請貴單位轉知所屬會員及駕駛填寫並報名。完成報名後，培訓承辦單位將會寄確認郵件至學員電子郵件信箱，日後若課程時間或內容有異動，亦以電子郵件通知為主。
- 三、有關培力計畫與報名相關資訊，若有疑問請聯繫培訓承辦單位聯絡人：崑山科技大學旅遊事業管理系的葉乃慧老師，手

機：0935-035829，專案信箱：qqmini3344@gmail.com；觀光旅遊局承辦人：魏先生，電話：06-2991111分機7829。

正本：台南市計程車客運商業同業公會、台南市計程車駕駛業職業工會、台南市汽車駕駛員職業工會、台南市小客車租賃商業同業公會、大台南計程車駕駛員職業工會、大台南市汽車駕駛員職業工會、有限責任臺南市全聯計程車運輸合作社、有限責任臺南市大成計程車運輸合作社、有限責任臺南市日昇計程車運輸合作社、有限責任台南縣長榮計程車運輸合作社、榮民計程車業服務中心台南分中心、中華衛星大車隊、府城衛星計程車無線電台、成功衛星計程車無線電台、帝一計程車無線電台、嘉南計程車無線電台、大都會平台科技股份有限公司、港龍大車隊股份有限公司、台灣大車隊股份有限公司台南分公司
副本：崑山科技大學(旅遊事業管理系葉乃慧助理教授)、本局旅遊服務科

局長林國華

2025 臺南觀光司機外語及觀光培力計畫

壹、計畫緣起與目的：

為提升本市國際旅遊服務品質，協助觀光運輸業駕駛瞭解如何接待國際觀光旅客，南市觀旅局特規劃旨揭培力計畫，除延請專業講師針對英、日、韓基礎接待外語及國際禮儀、景點介紹等課程進行授課；並繼2023年增設越南語及去(2024)年增設泰語之基礎接待及常用對話外，今年擬因應旅客利用臺灣好行，往返臺南市區及高雄小港機場之便捷性，特加開漢程客運業者之駕駛培訓，以完善接待出入國的國際旅客。針對計程車及小客車司機部份，則加強活用接待手指書，協助職業駕駛們能學習多元語種外，亦能應用於接待現場中；期透過觀光駕駛培訓，強化導覽及接待技巧，讓職業駕駛們做好應對國際旅客需求及提供優質服務的準備，盼善用工具書即可互通來意，方便外語能力待加強的職業駕駛能輕鬆接待旅客。

鑑於外語能力宜多加複習培養、接待知能亦須進化更新，本年度擬延續辦理培訓課程，邀請計程車、小客車租賃業及觀光公車司機參訓。希冀藉由專業講師的引導解說及接待手指書等教材的應用演練，讓觀光運輸業駕駛更熟悉面對乘客時的應對外語，並透過講師與學員共同討論，分享實務接待經驗與私房景點美食，提升參訓學員接待外賓能力、擴大觀光運輸業駕駛服務範圍，以期提升本市旅遊服務品質，讓觀光運輸業駕駛成為第一線在地親善大使；亦滿足國外背包客及自由行旅客的需求，打造友善外語服務旅遊環境，成功拓展臺南的國際知名度，並成為國際旅遊市場中的首選城市。

貳、主辦單位：臺南市政府觀光旅遊局

參、培訓承辦單位：崑山科技大學 旅遊事業管理系

肆、課程設計

本培力計畫依計畫目的共分兩類別課程：【觀光職能課程】及【外語培訓課程】，觀光職能課程期透過國際禮儀接待技巧、創新服務及創意遊程、美食及新興景點介紹等課程，提升司機觀光旅遊方面知能；外語培訓課程除英語課程以外，亦囊括日、韓、越南及泰語四種語言，介紹接待手指書、資源網站應用及實務對話演練等課程。

本次教學計畫，將延續自 2022 年加入外語助教，協助對話演練等實務練習，課程擬搭配以英、日、韓、越南及泰語為母語之在校外籍學生，提

供司機於職場上，面對外籍旅客之應對演練，同時亦給予本校外籍生為因應踏入職場，所應具備之能力與工具，期盼學生能學以致用及發揮所長。

培力課程除認識臺南豐富之觀光資源，亦期司機能透過課程所學之景點介紹及解說方法，融入外語課程之外語表達及對話方法，盡善盡美呈現予外籍旅客。另，有鑑於過往，此次培力課程中，亦會將接待相關用語及旅遊注意事項等，融合外語表達技巧介紹予司機，使司機在工作場合中，能傳達正確旅遊資訊及展現專業職業能力。

課程規劃內容一覽表

第一場次課程表如下：

客運駕駛、計程車駕駛、小客車租賃及車行業者					
日期	授課時間	課程內容	時數	授課地點	任課教師
6/13	09:10-12:00	台灣好行-東山咖啡線 常用公車用語-1.打招呼、注意事項、 乘車禮儀 2.問路給方向及路線英文 英語基礎接待	3	民治市政中心 會議室	葉乃慧 老師 / 助教：嘉拉資 葉乃慧 老師 / 助教：張永鳳 葉乃慧 老師 / 助教：黃金鳳 劉靜慧 老師 / 助教：堀模治 洪盛實 老師 / 助教：黃秀彬
	12:50-13:40	國際禮儀基礎接待與創新服務（泰語）	1		
	13:40-14:30	國際禮儀基礎接待與創新服務（越語）	1		
	14:30-16:00	日語基礎接待	1.5		
	16:00-17:30	韓語基礎接待	1.5		

第二場次課程表如下：

計程車駕駛、小客車租賃及車行業者					
日期	授課時間	課程內容	時數	授課地點	任課教師
6/19	09:10-10:00	國際禮儀基礎接待與創新服務（越語）	8	崑山科技大學 旅遊事業管理系 專業情境教室	葉乃慧 老師 / 助教：黃金鳳 葉乃慧 老師 / 助教：張永鳳 葉乃慧 老師 / 助教：嘉拉資 劉靜慧 老師 / 助教：堀模治 洪盛實 老師 / 助教：黃秀彬
	10:00-10:50	國際禮儀基礎接待與創新服務（泰語）			
	11:00-11:50	英語基礎接待			
	13:00-13:50	英語基礎接待			
	13:50-15:30	日語基礎接待			
	15:30-17:10	韓語基礎接待			

第三場次課程表如下：

計程車駕駛、小客車租賃及車行業者					
日期	授課時間	課程內容	時數	授課地點	任課教師
7/2	09:10-10:00 10:00-10:50 11:00-11:50 13:00-13:50 13:50-15:30 15:30-17:10	國際禮儀基礎接待與創新服務(越語) 國際禮儀基礎接待與創新服務(泰語) 英語基礎接待 英語基礎接待 日語基礎接待 韓語基礎接待	8	崑山科技大學 旅遊事業管理系 專業情境教室	葉乃慧 老師 / 助教：黃金鳳 葉乃慧 老師 / 助教：張永鳳 葉乃慧 老師 / 助教：蔣拉雅 劉靜慧 老師 / 助教：堀慎治 洪盛實 老師 / 助教：黃秀彬
課程總時數			24		

師資規畫

姓名	性別	職稱	教授科目	服務系所/單位	教學年資
劉靜慧	女	副教授	旅遊日語、航空日語、 服務業日語、餐旅日語	崑山科技大學 樂齡生活產業管理學士學位學程	26
葉乃慧	女	助理教授	專業英語、餐旅英語、 美食英語、背包客英語	崑山科技大學 旅遊事業管理系	11
洪盛實 (韓籍)	女	講師	韓語發音、韓語旅遊會話	崑山科技大學 通識中心	10

備註：以上課程及時程規劃，得依機關需求彈性調整執行；師資及助教如遇衝突，得調整以該科目專業師資授課及助教協助。

柒、學員資格：

一、參加對象：

1. 經審核通過之臺南市計程車、小客車租賃業合法執業駕駛及相關從業人員。
2. 從事或任聘於觀光運輸業之汽車運輸從業人員及客運駕駛，如台灣好行、台灣觀巴、雙層觀光巴士。

二、培訓經驗：以參加過相關外語及觀光知能培訓的司機駕駛為優先錄取對象。

捌、報名時間與方式：

即日起至當日課程前一週報名截止，活動採網路報名(網址：<https://reurl.cc/j9raXn>)，經資格審核通過後通知錄取。

玖、活動費用：

經審核錄取者可免費參加課程研習(含教材、午餐等活動相關費用)。

拾、行銷宣傳：

舉辦發表會頒發結訓證書予通過訓練之駕駛，並將通過訓練之計程車及小客車租賃職業駕駛名單公佈於臺南市政府觀光旅遊局網站及彙送本市旅遊服務中心、旅宿業及觀光景點優先推薦給旅客；並邀請於本府所舉辦之各項活動中配合宣傳行銷。除上述宣傳方式外，另將請崑山科技大學等合作單位優先媒合提供自由行及小客車旅客選用。