

收文編號：1080000598

議案編號：1080119071006900

立法院議案關係文書 (中華民國41年9月起編號)  
中華民國108年4月10日印發

院總第 887 號 政府提案第 16100 號之 3055

案由：交通部函，為 107 年度中央政府總預算附屬單位預算決議，檢送交通作業基金決議第 47 項旅宿業經理人及基層從業人員教育訓練書面報告，請查照案。

交通部函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 108 年 1 月 16 日

發文字號：交路(一)字第 1088200036 號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨,attch1

主旨：中華民國 107 年度中央政府總預算案附屬單位預算營業及非營業部分案審查總報告（修正本）中，有關本部主管交通作業基金（觀光發展基金）通過決議第 47 項：旅宿業經理人及基層從業人員教育訓練不應由政府出資辦理一案，檢送書面報告 1 份如附件，請鑒察。

說明：

- 一、依據中華民國 107 年度中央政府總預算案附屬單位預算營業及非營業部分案審查總報告（修正本）之決議辦理。
- 二、旨揭通過決議第 47 項：「觀光發展基金 107 年度預算『行銷及業務費用』項下『服務費用——一般服務費』之『代理（辦）費』中『Tourism2020 臺灣永續觀光發展策略』一觀光關鍵人才培育之辦理旅宿業經理人及基層從業人員教育訓練等相關經費 300 萬元，此項經費不應由政府出資辦理，爰該筆預算凍結十分之一，待交通部觀光局於 2 個月內向立法院交通委員會提出書面報告後，始得動支。」，依審查總報告（修正本）肆、五(三)決議，免予凍結，改提書面報告。

立法院第 9 屆第 7 會期第 9 次會議議案關係文書

正本：立法院

副本：立法院交通委員會、本部部、次長室、秘書室（公關）、路政司、會計處、交通部觀光局（  
以上均含附件）

**交通部觀光局委託辦理旅宿業  
經理人及基層從業人員教育訓練  
報告**

**交通部  
108年1月**

## 壹、通過決議第47項：

「觀光發展基金107年度預算『行銷及業務費用』項下『服務費用—一般服務費』之『代理(辦)費』中『Tourism2020臺灣永續觀光發展策略』—觀光關鍵人才培育之辦理旅宿業經理人及基層從業人員教育訓練等相關經費300萬元，此項經費不應由政府出資辦理，爰該筆預算凍結十分之一，待交通部觀光局於2個月內向立法院交通委員會提出書面報告後，始得動支。」一案，依審查總報告(修正本)肆、五(三)決議，免予凍結，改提書面報告。

## 貳、說明：

一、近年來，世界各國均以觀光產業作為發展目標，我國旅宿產業面臨強烈競爭，為促使旅宿業者配合國際脈動提昇服務品質，本部觀光局為規劃強化旅館中階主管之訓練為推動重點，以數位、創新、感動三大主軸為主要學習內容，並納入智慧行旅科技、創造感動旅客的服務設計為原則，深化至產業內的主要價值活動，期進一步提升旅館業服務品質與價值創造能量，強化中階經理人的專業與產業知識，同時透過講師分享實務經驗協助學員內化應用，產生服務創新的質變效果。

二、本部觀光局依照我國旅館大小規模及經營型態，分別授與不同課程，去(107)年於北、中、南、東4區共舉辦8場次課程、訓練389位旅館中階經理人，課程規劃面向如下：

1. 配合「Tourism2020-臺灣永續觀光發展方案」，規劃臺灣永續觀光發展策略課程，著重觀光產業全球化及國際趨勢，以及臺灣未發觀光發展重點。
2. 配合新南向政策，規劃新南向客源行銷及接待課程，著重東南亞國家的客源開發、各國文化差異的接待注意事項等實際相關案例分享討論，以及穆斯林認證餐廳與友善環境。
3. 配合新科技發展趨勢，規劃智慧資訊與行動支付應用課程，著重旅館中階經理人瞭解觀光市場各項新思維與新需求、促進產業發展，推動智慧觀光。
4. 配合綠色環保政策推動，規劃綠色服務與友善環境課程，著重節水省電增加旅館營收、廢棄物減量及增加綠色採購等，以促進旅館產業永續經營。
5. 配合打造在地旅遊品牌與感動服務亮點，規劃創意與感動服務課程，著重透過創意服務吸引不同消費族群，打造在地旅遊品牌與感動服務亮點。

6. 配合旅館產業服務需求，規劃領導與溝通、顧客關係經營、餐飲管理、汽車旅館管理、休閒渡假旅館管理及溫泉旅館管理技巧等實務課程。
7. 課程所聘任之講師，以本部觀光局歷年「觀光菁英甄選及赴國外訓練計畫」與「觀光產業關鍵人才培育計畫」所培育之團長、教案主筆及教案種子講師為主。至課程教授方式均以實務案例分析說明、影像或實際表單演練，以提昇學員學習效果。

三、為增加我國旅宿產業國際競爭力，本部觀光局將持續搜集國際觀光發展趨勢及國內旅客住宿需求，適時辦理相關課程，以提昇我國旅宿產業整體服務品質，並提供旅客安心、安全、衛生、優質之住宿環境。