

桃園市政府客家事務局

「桃園市客家文化館服務品質提升及導覽人員培訓課程」

簡章

一、課程目的

為提升桃園市客家文化館服務品質，辦理景點導覽人員培訓課程，透過專業講師授課，讓導覽解說人員能有更精確、更深入的導覽服務，特開設客文館志工服務與導覽解說課程(以下簡稱本課程)，希冀透過本課程，深化桃園市的觀光文化內涵、提升桃園市客家文化館整體服務品質。

二、主辦單位：桃園市政府客家事務局

三、執行單位：財團法人中國生產力中心

四、培訓期間

日期：107 年 8 月 20 日至 10 月 12 日止，若有異動，以官方公告為準或另行通知已報名者。

(一)服務品質提升及導覽實務訓練系列課程，自 8 月 20 日起至 8 月 30 日止，共辦理 8 天(合計 48 小時)。

(二)專業語言導覽人員培訓課程，包含華客、華英、華日課程，自 9 月 6 日起至 10 月 12 日止，共辦理 15 天(合計 90 小時)。

五、授課對象

本課程為桃園市客家文化館志工年度培訓課程，故館內編制內之全體志工之上課情形，將列為個人年度培訓參與紀錄，為鼓勵館內全體志工踴躍參與，全程參與者將頒發全勤獎；亦開放有興趣成為專業導覽解說員之民眾參加，授課對象條件如下：

(一)桃園市客文館編制內之全體志工。

(二)大專院校相關系所或社團(如觀光學系、應用外語學系及社會服務等)。

(三)對於客家文化有興趣、具服務熱忱及對解說導覽有興趣之民眾，可依興趣報名相關課程，能配合全程參與訓練課程者佳。

六、課程費用

全程免費。

七、課程報名日期及報名方式

- (一)服務品質提升及導覽實務訓練系列課程，報名自即日起至 107 年 8 月 16 日(星期四)止；專業語言導覽人員系列課程，報名自即日起至 107 年 9 月 03 日(星期一)止。
- (二)請填妥附件報名表及同意書後，請 E-mail 至 cpc2893@gmail.com；
2893@cpc.tw 信箱，或傳真至(02)2698-9177。或撥打報名及諮詢專線：中國生產力中心，電話：02-2698-2989 分機 2893、2878，彭小姐或王先生。

八、課程地點

地點：桃園市客家文化館視聽簡報室
(地址：325 桃園市龍潭區中正路三林段 500 號)

九、課程注意事項

- (一)全勤獎表揚：服務品質提升及導覽實務訓練系列課程不進行考核，僅記錄出席率，課程結訓出席率達 100%之學員，將頒贈全勤獎證書一式。
- (二)考核認證及證期：出席達本專業語言導覽人員課程(華客、華日、華英)80%，始得於課程最後一日，參加實際導覽考核，通過考核者，方發予桃園市政府客家事務局合格證書及表揚，本證書有效限期為發證日起算，以 2 年為有效期限。
- (三)如遇颱風等天災，桃園市政府發布停班停課訊息，當日課程將另通知擇期辦理，造成困擾，敬請見諒。
- (四)本訓練課程所蒐集之個人資料，僅作報名、導覽解說業務及本計畫相關調查及報告使用，不會做其他用途，並將確實依保護法 收集、處理及利用您的個人資料。
- (五)課程簡章之相關所有課程資訊，若有異動，以官方公告為準或另行通知已報名者。辦理課程當日，主辦單位有權利，視實際狀況調整。
- (六)如有任何課程問題，歡迎致電詢問(02) 02-2698-2989 分機 2893、2878，彭小姐或王先生。

十、權利及義務

通過專業語言導覽人員培訓課程(華客、華日、華英)考核者，將納入桃園市政府客家事務局專業人員資料庫，如有預約專業語言

導覽需求，由預約導覽團體依使用者付費原則支付專業語言導覽人員導覽酬勞，相關導覽解說注意事項，將另行公告於桃園市政府客家事務局網站。