

The Competence Analysis of Tourism Personnel in Dealing with Chinese Touring Taiwan

王麗娟、張景旭

E-mail: 9801362@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

With rapid economic development, the outbound Chinese tourists have increased tremendously, turning out taking the first place of tourist exporting countries in Asia. Taiwan, upon untying the cross-strait policies, now has become one of the tourism destinations for Chinese tourists, and the related travel agencies have eagerly spared no efforts in competing the new business share. But the negative tourism experiences were heard from time to time during this tour fervor. Therefore, this study tried to aim at exploring the tasks and challenges that the tourism personnel encountered when accommodating Chinese tourists exploring Taiwan. Comparing the related literature, this study analyzed the uniqueness of the problems during the time that tourism personnel received the Chinese tourists, and hopefully the study results can be a reference for training the competence of tourism personnel.

Interviewing the related tourism personnel with semi-structured interview, this study took four tour guides and four travel agency managers as subjects. The results show that there are 9 major work challenging categories for tour guides when receiving Chinese tourists and 7 main work challenging categories facing travel agency. The researcher also found that the competence training items in existing literature could not cope with the uniqueness of the problems. What the work categories proposed by this study can be used as a preliminary advice and consultation for improving the tourism personnel's competence in dealing with Chinese tourists touring Taiwan. It is hoped that by cultivating proper manpower resources, the related industries are able to design and provide with better tourism service quality.

Keywords : competence、tour guide、travel agency、Chinese Tourists、Chinese touring Taiwan

Table of Contents

| | |
|-----------------------|-----|
| 中文摘要 | iii |
| 英文摘要 | iv |
| 誌謝辭 | vi |
| 內容目錄 | vii |
| 表目錄 | ix |
| 圖目錄 | x |
| 第一章 緒論 | 1 |
| 第一節 研究背景 | 1 |
| 第二節 研究動機 | 3 |
| 第三節 研究目的 | 4 |
| 第二章 文獻探討 | 6 |
| 第一節 職能發展 | 6 |
| 第二節 職能分類 | 10 |
| 第三節 職能發展之方法 | 13 |
| 第三章 研究方法 | 16 |
| 第一節 研究步驟 | 16 |
| 第二節 研究範圍與對象 | 17 |
| 第三節 研究設計與實施 | 19 |
| 第四章 研究結果與分析 | 22 |
| 第一節 導遊接待大陸人士來台觀光之工作挑戰 | 22 |
| 第二節 業者接待大陸人士來台觀光之工作挑戰 | 34 |
| 第三節 導遊與業者工作挑戰分析比較 | 42 |
| 第四節 與文獻比較分析 | 49 |
| 第五章 結論與建議 | 58 |
| 第一節 結論與建議 | 58 |
| 第二節 研究限制與建議 | 59 |

| | |
|-----------|----|
| 參考文獻 | 60 |
| 附錄A 訪談逐字稿 | 67 |
| 附錄B 訪談同意書 | 94 |

表目錄

| | |
|------------------------|----|
| 表 1- 1 岸觀光旅遊政策演進 | 2 |
| 表 2- 1 一般工作的基礎職能 | 11 |
| 表 2- 2 一般工作的五項能? | 11 |
| 表 2- 3 旅遊業相關職能構面 | 12 |
| 表 3- 1 導遊基本資料 | 18 |
| 表 3- 2 旅行社業者基本資料 | 18 |
| 表 4- 1 導遊之工作挑戰分類表 | 22 |
| 表 4- 2 業者之工作挑戰分類表 | 35 |
| 表 4- 3 導遊與旅行社業者相似工作挑戰表 | 43 |
| 表 4- 4 導遊與旅行社業者相異工作挑戰表 | 47 |
| 表 4- 5 導遊工作挑戰與文獻分析表 | 49 |
| 表 4- 6 導遊工作挑戰與文獻分析比較簡表 | 57 |

圖目錄

| | |
|----------------|----|
| 圖 2-1 職能與績效之關係 | 7 |
| 圖 2-2 冰山模型 | 8 |
| 圖 3-1 研究步驟 | 17 |

REFERENCES

- 一、中文部份Patton, M. Q. (1995), 質的評鑑與研究(吳芝儀, 李奉儒譯), 台北:桂冠, (原文於1990年出版)。Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2002), 才能評鑑法(魏梅金譯), 台北:商周出版, (原文於1993年出版)Wood, R., & Payne, T. (2001), 職能招募與選才(藍美貞, 姜佩秀譯), 台北:商周出版, (原文於1998年出版)。村上良三(1995), 人事考核手冊 - 制度設計與運用(陳文光譯), 台北市:臺華工商圖書出版公司, (原文於1988年出版)。內政部入出國及移民署全球資訊網(2008), 大?地區人民進入台灣地區許可辦法[線上資料], 來源: <http://www.Himmigration.hgov.tw/aspcode/LawList1.asp?NodeID=767> [2008, June 20]。交通部觀光局(2008), 大陸人士來台 - 台灣接待旅行業名單[線上資料], 來源: <http://admin.taiwan.net.tw/public/public.asp?selno=324&relno=324> [2008, December 30]。交通部觀光局(2008), 台灣觀光大事紀[線上資料], 來源: http://admin.taiwan.net.tw/aufer/B/MajorEvents_970623.pdf [2008, June 30]。交通部觀光局(2008), 旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項[線上資料], 來源: http://admin.taiwan.net.tw/law/law_show.asp?selno=294 [2008, December 30]。交通部觀光局新聞稿(2008.12.19), 拼觀光、更要拼品質; 旅行業如有惡性削價競爭, 交通部觀光局將祭重典[線上資料], 來源: http://admin.taiwan.net.tw/bulletin/bulletin_show.asp?selno=1889 [2008, December 30]。吳秉恩(2002), 分享式人力資源管理(修定二版), 台北:翰盧圖書公司。?聲吼(1997), 人?資源發展, 臺?市:五南圖書公司。林男洧(2005), 冒險遊憩活動指導員專業職能建構之研究, 國立體育學院休閒產業經營學系未出版之碩士論文。林鴻偉(2003), 大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究, 世新大學觀光學系未出版之碩士論文。邱豐德(2003), 導遊人員專業發展之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。姚復華(2003), 因應報社生產自動化探討印務部門技術人員專業職能需求分析之研究, 中國文化大學資訊傳播研究所未出版之碩士論文。財團法人海峽交流基金會(2008), 海峽兩岸關於大陸居民赴台灣旅遊協議[線上資料], 來源: <http://www.sef.org.tw/> [2008, June 20]。財團法人海峽交流基金會(2008), 海峽兩岸包機會談紀要[線上資料], 來源: <http://www.sef.org.tw/> [2008, June 20]。張甲賢(2005), 理才勝經:人才招募甄選與職能評鑑實務, 台北市:汎亞人力。梁敏全(2003), 連鎖書店業門市人員專業職能之初探 - 以顧客價值及工作流程觀點, 輔仁大學管理學研究所未出版之碩士論文。陳玉山(1997), 能力基礎途徑應用在人力資源管理之研究 - 個人、工作及環境之整合, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。陳向明(2002), 社會科學質的研究, 台北:五南。陳啟智(2006), 大專院校休閒人才培育與休閒產業職能發展之探究, 樹德科技大學經營管理研究所未出版之碩士論文。廖紘億 (2007), 導遊人員專業職能與工作績效之關聯性研究 - 外向性的調節效果, 國立國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士論文。潘淑滿(2003), 質性研究理論與應用, 台北:心理。謝子昊(2004), 海洋觀光管理人才職能因素與甄選決策模式之研究, 國立臺灣海洋大學商船學系所未出版之碩士論文。聶建中(2008), 放寬陸客來台觀光 提升經濟最快, 理財週刊[線上資料], 來源: <http://www.tcf.tw/?p=605> [2008, June 20]顏瑞祺(2006), 旅行業因應未來兩岸三通之對策, 銘傳大學觀光研究所未出版之碩士論文。魏瑞珣(2004), 旅行業中階主管職能模式之研究, 立德管理學院休閒管理研究所未出版之碩士論文。二、英文部份Black, R., & King, B. (2002). Human resource development in remote island communities: an evaluation of tour-guide training in Vanuatu. *International Journal of Tourism Research*, 4(2), 103-117.Boyatzis, R. E. (1982). *The Competence Manager: A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley & Sons.Byham, W. C., & Moyer, R. P. (1996). *Using Competencies to Build A Successful Organization*. Development Dimensions International, Inc.Gonczi, A., Hager, P., & Oliver, L. (1990). Establishing competency-based standard in

the professions. Education and Training. Canberra: Department of Employment

Lievens, F., Sanchez, J., & De Corte, W. (2004). Easing the inferential leap in competency modeling: The effects of task-related information and subject matter expertise. *Personnel Psychology*, 57(4), 881-904.

Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). The art and science of competence models. Pfeiffer: Jossey-Bass.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28 (1), 1-24.

McLagan, P. A. (1980). Competency models. *Training and Development Journal*, 34(12), 22-26.

McLagan, P. A. (1990). Flexible job models: A productivity strategy for the information age. In Campbell, J. P., Campbel, R. J., & Associates. *Productivity in organizations*. Jossey-Bass, San Francisco, CA.

Navickiene, R., & Buciniene, I. (2007). Determination of core competencies in lithuanian tourism enterpriess. *Economics & Management*, 613-618, Retrieved January 3, 2009, from Business Source Complete database.

Newsome S., Catano, V. M., & Day, A. L. (2003). *Leader Competencies: Proposing a Research Framework*. The Centre for Leadership Excellence, Saint Mary ' s University, Canada.: Nova Scotia.

Nordhang, O. (1993). *Human Capital in Organizations*. New York: Oxford University press Inc.

Parry, B. S. (1998). Just What is a Competency? And Why Should You Care? *Training*, 6, 58-64.

Schippmann, J., Ash, R., Battista, M., Carr, L., Eyde, L., & Hesketh, B. (2000). *The Practice of Competency Modeling*. *Personnel Psychology*, 53(3), 703-740.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work*. New York: John Wiley & Sons.

Tutty, M. L., Rothery, M., & M., G. R. (1996). *Qualitative research for social workers*. Boston: Allyn and Bacon.

Wood, R., & Payne, T. (1998). *Competency-based Recruitment and Selection*. Chichester: John Wiley & Sons

Woodruffe, C. (1991). Competent by any other name, *Personnel Management*, September, 30-33.

Woodruffe, C. (1993). What is Meant by a Competency? *Leadership and Organization Development Journal*, 14(1), 29-36.