

交通部觀光局茂林國家風景區管理處

109 年度導覽解說志工、環教解說志工招募及培訓簡章

【目的】

茂林國家風景區管理處（以下簡稱本處）為有效運用社會人力資源，提昇觀光遊憩品質及行政效能，落實交通部觀光局暨所屬各國家風景區之遊憩服務解說導覽、協助維護景觀資源、推動茂林環境教育業務，使願意投入志願服務工作之民眾，具有服務熱誠、不以獲取報酬為目的，參與本處轄區內各項自然生態、人文、景觀資源提供導覽解說、環教服務、自然資源、人文歷史維護保存及觀光宣傳推廣等服務性工作。

又為因應 i-center 旅遊服務體系之推行，提供遊客完整、正確之旅遊資訊及概念，充實本處導覽解說志工人力資源，提升完善旅遊資訊服務網絡，增加旅遊諮詢服務純熟度，爰辦理本培訓計畫。

本次受訓合格人員列為實習志工，可取得後續本處環境教育志工受訓資格。

【指導單位】交通部觀光局、行政院環境保護署、高雄市政府環境保護局

【主辦單位】交通部觀光局茂林國家風景區管理處

【培訓對象】

1. 年滿 20 歲以上至 70 歲以下者，口齒清晰、表達能力佳、熱愛大自然，具服務熱誠，能支援本處解說業務及行政工作者，轄區內居民具英、日、韓等語言能力或具手語等特殊專長者優先錄用。
2. 熱愛大自然，具服務、奉獻及負責精神，且具森林、地質、動、植物、觀光及環境保育、解說教育等專業知識之相關科系畢業或在學者。符合下列資格之一者，優先招募：
 - 具有外文（英、日、韓）口語翻譯能力，並對服務遊客、解說等相關工作富有興趣者。
 - 具有相關旅遊服務從業人員或生態、文史導覽解說經驗者。
 - 通過環境教育人員認證者。
 - 具有環境教育相關背景及經驗或有實際教學經驗者。
 - 對環境教育宣導有興趣之民眾、大專院校環境(或生態)相關科系、曾參加環境教育宣導服務學習課程、環境教育宣導社團之學生。
3. 須全程參加本處培訓課程(訓練期間均不得缺課，如需請假需提前登記，且請假時數不得低於各類別規定時數)，並檢具志願服務手冊或基礎訓練課程相關證明文件，且願意配合本處於例假日或非假日期間支援各項觀光活動及解說服務工作排勤者，或配合於平日、夜間及例假日至企業界、社區、學校、民間團體及機關(構)進行各項環境教育宣導工作。
4. 完成特殊訓練及導覽解說訓練課程人員為實習志工，且於本處各服務中心

完成服勤時數 3 個月達 20 小時者造冊為本處志工，並發給志願服務冊。

【招募名額】 30 名。

【志工招募流程】

1. 發布訊息：運用媒體、網路或函文相關單位發布招募訊息。
2. 報名：報名者應依報名簡章規定提出報名表、檢具證明文件送本處審核。
3. 審查：依據報名人員之基本資料予以審核、依報名之書面資料由本處組成 3 位之志工審核小組成員共同進行審議。
4. 錄取：書面審核通過之錄取名單於本處網站公布，除可自行上網查閱，並將另行通知。
5. 教育訓練：本處得依年度經費及業務需求，辦理導覽解說各項教育訓練。
 - (1) 基礎訓練：課程內容以志願服務法規定之時數及課程為主。已領有主管機關核發志願服務手冊者得檢具相關證明文件（如結訓證書或志願服務手冊）免受本項訓練。
 - (2) 特殊訓練：12 小時
 - (3) 專業訓練：24 小時
 - (4) 環境教育訓練：30 小時
6. 任用資格：須完成志願服務法所規定之基礎訓練及本處所排定之特殊訓練 12 小時、專業訓練課程等，請假時數不超過總時數 10%，經解說實務考評及格者，由本處授予實習志工證，並參與本處各遊客中心駐點導覽解說值勤工作。
7. 解說實務考評：成績計算以口試成績滿分 100 分計，以口試委員評分總和之平均成績計算。未達 70 分（含）以上者，不予錄用。

【報名方式】

1. 本培訓課程全程免費。
2. 報名時間：即日起至 109 年 5 月 26 日下午 17 時止。
3. 錄取名單：於 109 年 5 月 27 日中午於本處官方網站公布，並寄發通知至各錄取人員信箱。
4. 報名程序：網路填寫及上傳大頭照(.jpg 或 .bmp 檔)。
線上報名表：<https://forms.gle/K6E2tzuN73icxeYb6>
5. 聯絡電話：07-687-1234 分機 246 江小姐

【教育訓練】

1. 基礎訓練(計 6 小時)：
請逕至「臺北 e 大學習網」進行線上學習，若提出相關證明即可抵免時數，需請開課單位開立證明或於網路學習列印學習經歷。網址：

<http://elearning.taipei/elearn/courseinfo/so.php?v=2184>

課程類別	上課時間	課程名稱	時數	上課地點
基礎訓練 6 小時	逕至「臺北 e 大學習網」進行線上學習	志願服務法規之認識	2	線上課程
		志願服務經驗分享	2	
		志願服務倫理與內涵	2	

2. 特殊訓練(計 12 小時)：

受訓對象：新招募志工

課程方向：依觀光局志願服務計畫—志工培訓課程參照表內容安排授課時間及講師。

※本梯次培訓之請假缺課時數不得超過總時數之 10%(1 小時)。

課程類別	上課時間	課程名稱	時數	上課地點
特殊訓練 12 小時	預計於 5 月 30、31 日	國家風景區概論	1	新威遊客中心視聽室(5/30)； 禮納里遊客中心會議室(5/31)
		茂林國家風景區 OT 景點及遊憩相關法規介紹	0.5	
		茂林國家風景區遊憩資源介紹	0.5	
		導覽解說服務	1.5	
		解說技巧	1	
		服勤解說實務	1	
		自然生態型機關之資源課程	2.5	
原民文化型機關之資源課程	4			

3. 專業訓練(計 24 小時)：

受訓對象：新招募志工。

課程方向：為使新招募志工熟悉、瞭解本處所轄 i-center 旅遊服務體系之據點，並熟悉交通動線及周邊遊憩資源。擬藉由實際體驗走訪及自然環境資源基礎認識，加深基本概念、豐富解說內容及提升應變能力。

※本梯次培訓之請假缺課時數不得超過總時數之 10%(2 小時)。

課程類別	上課時間	課程名稱	時數	上課地點
專業訓練 24 小時	預計於 6 月 6、13 及 21 日	交通部觀光局 i-center 服務系統介紹	1.5	新威遊客中心視聽室(6/6)、 禮納里遊客中心會議室(6/13) 茂林遊客中心環境教育教室
		緊急救護概論	3	
		icenter 服務系統實地參訪—新威線	3.5	
		icenter 服務系統實地參訪—	8	

		屏北線		(6/21)
		icenter 服務系統實地參訪— 茂林線	8	

4. 環境教育訓練(計 30 小時)：

受訓對象：本處已取得導覽解說志工資格或實習志工資格者。

課程方向：為加強本處環境教育志工知能及推廣技能，依環境教育人員認證及管理辦法規定訓練課程之項目，擇與環境教育推廣面有關之課程辦理訓練。

※本階段培訓之請假缺課時數不得超過總時數之 10%(3 小時)

課程類別	上課時間	課程名稱	時數	上課地點
環境教育 訓練 30 小時	預計於 109 年 7 月中開 訓	公民科學概論與工作坊	8	茂林遊客中心環 境教育教室
		濁口溪地形與生態	8	
		茂林原住民文化	8	
		VR 創客概論與工作坊	6	

5. 環境教育訓練—增能訓練(計 8 小時)：

受訓對象：本處各類志工與環境教育講師。

課程方向：為增強環境教育講師及志工素養，以及教學應具備之知識與技能，並熟悉本處環境教育教案，以目前執行之紫斑蝶、地質與原住民特色教案為主軸，安排專題培訓與檢討，加強專業知能認知，豐富教學及解說內容提升教案教學操作程度。

本課程出席情形將納入本處環境教育講師年度資格審定之考量。

課程類別	上課時間	課程名稱	時數	上課地點
環境教育 訓練—增 能訓練 8 小時	預計於 109 年 8 月中開 訓	紫斑蝶特色教案演練與檢討	2	茂林遊客中心環 境教育教室
		地質特色教案演練與檢討(VR 創客進階工作坊)	3	
		原住民特色教案演練與檢討	3	

註 1：主辦單位保留課程異動之權利。

註 2：請準時入座上課，不得遲到或早退，出席情況將列入考核。

註 3：請自行準備文具用品、環保杯和環保餐具，現場不予提供。

【注意事項】

1. 本培訓課程不接受電話或 LINE 群組留言報名，請確實填寫報名表內各項欄位，資料不足或填寫不完整者，恕不受理報名。
2. 今年度辦理暫停志工資格或前半年度未參與排(值)勤者，不得報名參加本培訓課程。
3. 自專業教育訓練課程起之授課時數均列入本年度考評之受訓時數，因事涉年度志工資格任用，請務必撥冗報名參加。

4. 解說實務考評時間、環境教育實務操作考評時間及實地見習時間將另行通知。
5. 未恪遵本處相關之各項規(範)章、怠忽職守、行為不良有損本處之榮譽者，本處有權得以終止並撤銷其實習志工資格。
6. 若遇颱風天或其他災害是否停課，請依各縣市政府之人事行政局公告或電洽本處。
7. 本訓練活動分為室內及戶外課程，請穿著簡便之服飾及防滑步鞋，自備遮陽雨具、環保餐具及水壺，切勿使用有香味之類的用品，避免遭蚊蟲咬傷。
8. 因應近期國內 COVID-19 防疫措施，本訓練課程全程請學員自備口罩配戴，並配合各授課場館之體溫量測措施。
9. 本簡章奉核定後公布實施，修改時亦同；如有未盡事宜，得隨時檢討修正之。

【考評作業】

1. 「導覽解說志工」考評預定於完訓翌周周末(預定於 109 年 7 月 4 日星期六)辦理。評分項目及佔比如下表：

考評項目	分數占比	考評內容說明
口才與解說技巧	35%	組織架構、解說禮儀、時間掌控、與遊客間互動、輔助工具運用、肢體語言、資訊傳達力
專業知能	35%	內容正確度、自然生態專業知識、環境地理位置介紹、生態保育概念、風景區遊憩景點及地方產業資訊、環境教育能力
工作認知	15%	對於志願服務工作的認識及對志願服務工作的態度認知
緊急應變管理能力	15%	帶隊安全宣導、應變能力、危機處理、語言能力
小計	100%	
外語解說	10%	(加分考評)以外語介紹轄區景點

2. 考評流程(預定)：

時間	流程	地點	備註
~完訓前	學員向本處登記考評場次	最遲於完訓日登記完畢	
考評日 (109年7月4日)	8:30-12:00	考評場次一(上午場)	茂林遊客中心 考評結果另行公佈
	12:00-13:00	上午場考生離場 委員及工作人員午餐	
	13:00-16:30	考評場次二(下午場)	
	16:30-17:30	下午場考生離場 委員評分	

3. 考評內容以上課內容為出題範圍。