

國立臺灣大學 訪客服務實習服務課業務

■ 簡介：

訪客中心近年來服務類型多樣化，針對訪客的需求，提供校園導覽服務及諮詢服務。因訪客背景的多樣化，訪客的需求亦相對的不同，提供服務者需要對於相關資訊熟悉，並能快速搜尋，系統的整展現給訪客。

因此本室自103學年度第2學期起開設訪客服務實習服務課程，每學期初招生訓練，考核後進行訪客接待服務或支援相關工作。每學期須完成18小時。

課程實施按照「國立臺灣大學服務學習課程施行辦法」和「國立臺灣大學服務學習課程施行辦法施行細則」。

■ 辦理事項：

一、開課：選定助教人選並擬訂開課計畫，經主管核可後，送交課外活動組。
二、招生：網站、PTT、海報宣傳，請同學上網選課，或於開學兩週內至訪客

中心領取授權碼。

三、培訓及考核：開學一週後開設培訓課，包含課程說明、訪客常見問題及服務環境介紹等。培訓後兩週內完成考核，由助教擬定考核計畫，與同學排定時間，現場實際接待。完成培訓及考核可獲4小時時數。

四、服務：不包含培訓及考核時數，共需服務14小時。自考核通過始可開始，服務期間由學生主動排班。服務時數由實際服務的簽到退記錄計算，核可時數則依服務態度、不遲到與早退等規定而有加減之可能。

五、作業：依照服務學習課程規定，同學必須在期中和期末繳交心得，方得通過課程。

六、成績：成績分「通過」和「不通過」2種結果。除非有嚴重服務態度不佳等情形，原則上服務滿18小時即算通過。助教及訪客中心需討論撰寫個人質性評量表，記錄每位同學服務學習狀況，並從中選出優良訪客接待員人選，提報課外活動組予以嘉獎。

■ 校園導覽服務課SOP

