

內政部建築研究所

智慧化居住空間展示中心暨易構住宅實驗屋導覽解說人員培訓課程【簡介】

◆ 主辦單位：內政部建築研究所

◆ 執行單位：財團法人台灣建築中心

一、前言

內政部建築研究所為推動全國建築研究發展，以提升建築安全，改善全民整體居住環境品質，提高營建技術水準，及健全都市發展計畫為目標。依據「智慧化環境科技發展推廣計畫」，持續進行包含智慧化居住空間整合應用展示、宣導推廣等計畫及相關研究與推廣工作。

「智慧化居住空間展示中心」於 2008 年成立，整合建築空間規劃設計及國內智慧化產品設備，展示 ICT 智慧生活科技；2010 年起陸續建置「易構住宅實驗屋(EAG House)」、「智慧住宅單元展示區(Smart Unit)」、「智慧住宅中部展示區(Taichung Smart Home)」及「智慧住宅南部展示場(Kaohsiung Smart Home)」，整合部會與地方政府能量，共同推展智慧生活理念，以親民、普及化方式進行展示推廣。

為了提供參訪者正確且完整的智慧化居住空間基本概念與應用，以及確保導覽解說人員擁有正確的觀念與良好的解說品質，將辦理 3 場「智慧化居住空間展示中心暨易構住宅實驗屋導覽解說人員培訓課程」，除安排專題解說課程，亦安排案例介紹與實際或線上觀摩，藉此培訓導覽解說人員正確導覽觀念與儀態。

二、活動日期與地點

- (一) 第一場次：111 年 06 月 23 日（星期四）。
- (二) 第二場次：111 年 07 月 01 日（星期五）。
- (三) 第三場次：111 年 07 月 07 日（星期四）。

三、活動對象

- (一) 邀請社區居民共同參與，以達成敦親睦鄰與培訓潛在志工之目標。
- (二) 歡迎對智慧化居住空間應用有興趣之一般民眾報名參加。
- (三) 建議報名者事先安裝 Microsoft Teams 線上會議軟體，並確認帳號申請完成，以利參與本課程。

四、活動內容與議程

本課程培訓隊向除了現有的導覽解說人員外，也將招募對象觸角延伸至社區民眾等，以培訓未來潛在志工群，故本次培訓將課程除了北中南智慧化居住空間展示中心應用技術與情境介紹外，講座將分為三面向主題，讓學員藉由不同面相的課程，進行更有效的培訓學習。

(一) 展館介紹

由現有導覽人員針對智慧化居住空間展示中心、易構住宅實驗屋、智慧生活系統中部動態展示區與智慧住宅南部展示場各展館內部情境、設備以及應用技術等進行基礎介紹，除可讓剛接觸的學員能對各展館能有基礎的認識，亦可增加現有導覽人員培育人才之能力。

(二) 講座課程

邀請外部講師針對導覽人員所需技巧進行分享，以提升現有及潛在導覽人員解說能力，提升導覽解說以及服務品質。

本次主題講座規劃安排「接待禮儀與儀態」、「導覽解說技巧」，以及「性別平等教育」三大主題。

1. 接待禮儀與儀態：接待人員的服務態度，決定來訪賓客對展示中心的第一印象，良好的接待禮儀與儀態，可以讓來訪賓客留下良好的評價，同時亦可以讓來訪的賓客產生信任感，為中心帶來正面評價。若接待人員可以適時掌握來訪賓客的需求，並提供合宜的應對，將可以提升中心形象，並拓展後續媒合機會。
2. 導覽解說技巧：對展館設備與情境有深入的認識並能進行流暢的解說，才能為專業加分，因此導覽人員的解說能力顯得格外重要。故邀請講師由導覽解說的功能與服務內容介紹起，接著進入導覽解說開始前的準備如態度的調適與資料的掌握；再來說明進行導覽解說時應注意的基本原則及實務技巧；最後針對常見問題舉例並說明處理方式。藉由課程循序漸進的引導，以期讓現有的導覽人員強化解說技巧外，更可讓潛在志工在學習完課程後，將解說技巧、要領運用在未來解說服務上。
3. 性別平等教育：性別平等在傳統上意義，指的是兩性皆應享有平等的公民權利，而在政治、經濟、社會和家庭中亦應受到平等對待，反對性別歧視。而現時社會對於性別平等的認知除了兩性平等外，更拓展涵蓋至性取向、性別認同以及多元性別平等。本課程安排規畫邀請性別平等專家前來分享有關於性別平等以及性騷擾防範等相關知識，以提升導覽人員解說用語精準度，同時培育自我保護意識，以維護自身權益。

(三) 案例觀摩：針對案例觀摩部分，將以線上導覽方式進行。

1. 線上直播導覽：由現有導覽人員運用前述講座課程習得之經驗，藉由遠端連線方式針對潛在志工之學員進行導覽解說，加強其對於各展館之認知。
2. 專家導覽觀摩：藉由觀摩其他展館專家線上導覽技巧，吸收成功導覽解說經驗，讓導覽人員可結合前項講座課程所學習到之知識，藉由融會貫通後，於未來導覽解說時更能提供參訪者賓至如歸之感受。

內政部建築研究所智慧化居住空間展示中心暨易構住宅實驗屋導覽解說人員培訓課程議程規劃如下表所述。

日期/地點	課程內容時間	講師	備註	
111年06月23日 (星期四) 第一場	13:30 14:00	報到		
	14:00 14:05	主辦單位致詞	內政部建築研究所 王安強 副所長 (第一、三場) 樂中丕 主任秘書 (第二場) 5min	
	14:05 14:10	執行單位致詞	財團法人台灣建築中心 周光宙 董事長 5 min	
	14:10 14:40	展館規畫理念與情境介紹 智慧化居住空間展示中心 (第一場) 易構住宅實驗屋 (第二場) 智慧生活系統中部動態展示區與 智慧住宅南部展示場 (第三場)	智慧化居住空間展示中心營運團隊 30 min	
	14:40 15:40	專業講座課程 接待禮儀與儀態 (第一場) 導覽解說技巧 (第二場) 性別平等教育 (第三場)	台北國際禮儀協會 那 老師 (第一場, 邀請中) 台北市國際禮儀文化教育協會講師 彭瑞蘭 老師 (第二場) 臺北市萬華社區大學 鄭美里 老師 (第三場, 邀請中) 60 min	
	15:40 15:50	休息時間		
	15:50 16:50	導覽解說案例觀摩 智慧化居住空間展示中心 (第一場) 易構住宅實驗屋 (第二場) 專人線上導覽解說 1.台北東門近代建築導覽 2.艋舺 360 全景導覽走讀 3.塩田千春-顫動的靈魂 (第三場)	智慧化居住空間展示中心營運團隊 60min	
	結束			
	111年07月01日 (星期五) 第二場			
	111年07月07日 (星期四) 第三場			

五、線上辦理方式說明

因應新型冠狀病毒 COVID-19 疫情發展，為避免群聚感染疑慮，本活動將採取「線上」辦理方式，讓講師與學員在安全的環境下進行授課及學習。

(一) 報名截止時間：

1. 第一場次：111 年 06 月 16 日（星期四）
2. 第二場次：111 年 06 月 24 日（星期五）
3. 第二場次：111 年 06 月 30 日（星期四）

(二) 報名費用及名額：

1. 本次報名費用免費。
2. 各場次開放 100 名額，額滿為止。

(三) 報名方式：

1. 採網路報名，報名網址連結如下：

報名連結
<第一場次> https://www.accupass.com/event/2206010944461846524845
<第二場次> https://www.accupass.com/event/2206020200125610512010
<第三場次> https://www.accupass.com/event/2206020216201477814320

2. 洽詢聯絡人：如有報名問題，請致電財團法人台灣建築中心 02-2930-0575(分機：620)黃小姐；E-Mail: vedette@tabc.org.tw。

(四) 注意事項：

1. 待活動工作人員確認報名者的報名資料後，將於活動前 1-2 日寄發本活動線上教室連結以及注意事項，屆時請留意報名填寫之 E-Mail 信箱，並隨時留意信件通知。
2. 主辦單位保留報名資格審核權，請報名者勿偽造他人身分資料以免觸犯法律。
3. 請報名學員務必以「真實姓名」登入參與本線上課程，以確保主辦單位提供課程相關證明之正確性，如未提供完整報名資訊者，恕主辦單位無法提供相關證明。
4. 本活動將準備限量小禮物(活動詳情將於後續公布)，為確保活動後順利發放，請確實填寫報名資訊。
5. 報名學員請於電腦或行動裝置下載 Microsoft Teams 應用程式參與線上活動；電腦版亦可選擇網頁執行 Microsoft Teams 應用程式參與。
6. 線上活動進行時，敬請參與者端先關閉麥克風與視訊鏡頭，以免產生回音與干擾。

7. 參與學員提問請善用 Microsoft Teams 文字訊息功能，將由講師統一於主題課程結尾時回覆；如非提問，請勿隨意留言以免造成訊息雜亂無法讀取。
8. 使用裝置必須具備輸出音效的喇叭或耳機。
9. 同一空間內若有 2 個以上裝置進入同一視訊活動，必須間隔 2-3 公尺以上，避免互相干擾。若必須在同空間使用，建議使用耳機，效果較好。
10. 基於尊重智慧財產權，本線上課程全程禁止錄影，請勿於觀看同時進行影片側錄。
11. 主辦單位保有因不可抗力因素導致課程調整異動或延期之權利。

六、課程相關證明（僅提供予全程出席者，以實際簽到為準）

活動當日全程出席者（以實際線上簽到為準），將可獲得參訓證明書電子檔乙式。