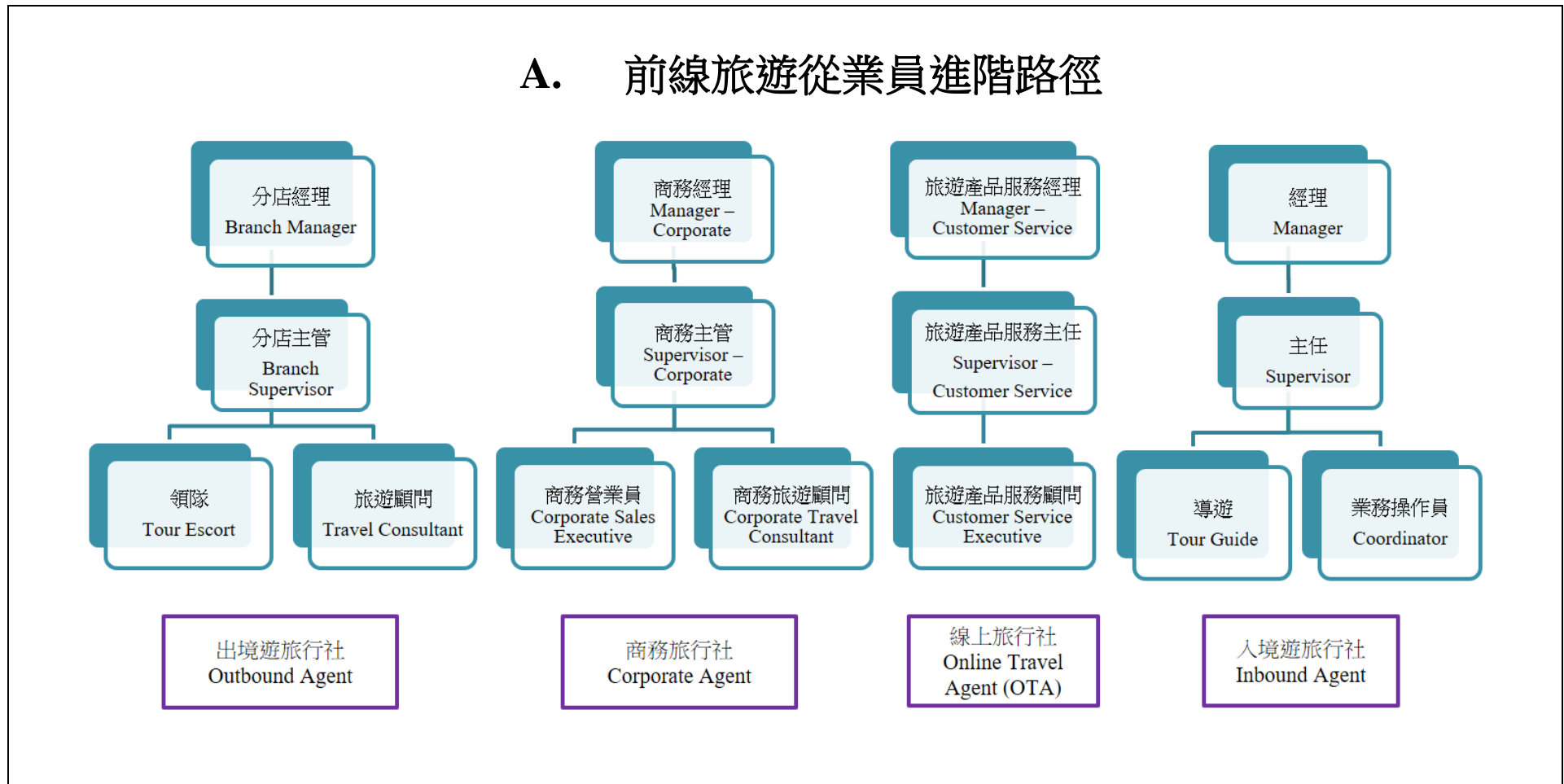


第七章

旅遊業職業資歷階梯

透過列出前線旅遊從業員及後勤支援人員的進階路徑，與及 27 個主要崗位的能力要求，為旅遊業界提供一個清晰的培訓及進修指標。

(一) 旅遊從業員進階路徑



13) 業務操作員（入境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	110643L2	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	110644L2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	110645L3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	110646L3	3	3
	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	110653L3	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	110654L3	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110655L3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110656L3	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	110657L3	3	2
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	110666L3	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	110667L3	3	2
		執行遊學及交流團運作	110669L3	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	110670L3	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	110671L3	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	110672L3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	110698L3	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	110699L3	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	110700L3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	110701L3	3	2

	處理旅程期間的危機及 協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1
		處理突發性事故	110710L4	4	3
營運管理及行政支 援	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					69

25) 導遊 (入境遊旅行社)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊諮詢及銷售	撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	掌握有效演說技巧	110640L3	3	2
旅遊運作	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	110653L3	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	110654L3	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110655L3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110656L3	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	110657L3	3	2
		瞭解香港歷史背景、旅遊景點知識及社會現況	110658L3	3	2
		認識國際旅客的文化與習慣	110659L3	3	1
	特色旅遊運作(包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等)	執行生態綠色旅遊運作	110667L3	3	2
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	1
		解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		執行交通工具及操作員的風險管理	110698L3	3	3
	減低旅程期間的風險及損失	執行酒店及食肆的風險管理	110699L3	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	110700L3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	110701L3	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1
		掌握基本急救知識	110709L3	3	1

		處理突發性事故	110710L4	4	3
營運管理及行政 支援	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					39

26) 主任 (入境遊旅行社)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	110643L2	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	110644L2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	110645L3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	110646L3	3	3
	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	110653L3	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	110654L3	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110655L3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110656L3	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	110657L3	3	2
	特色旅遊運作 (包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等)	執行文化旅遊運作	110666L3	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	110667L3	3	2
		執行遊學及交流團運作	110669L3	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	110670L3	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	110671L3	3	5
執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作		110672L3	3	3	
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	1
		解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	110687L3	3	3
		制定防止投訴方案	110688L5	5	4
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4
	減低旅程期間的風險及損	執行交通工具及操作員的風險管理	110698L3	3	3

	失	執行酒店及食肆的風險管理	110699L3	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	110700L3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	110701L3	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1
		處理突發性事故	110710L4	4	3
營運管理及行政支援	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					77

27) 經理 (入境遊旅行社)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	110643L2	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	110644L2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	110645L3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	110646L3	3	3
	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	110653L3	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	110654L3	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110655L3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110656L3	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	110657L3	3	2
	特色旅遊運作 (包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等)	執行文化旅遊運作	110666L3	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	110667L3	3	2
		執行遊學及交流團運作	110669L3	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	110670L3	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	110671L3	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	110672L3	3	3
	評估各類旅遊運作的優劣	檢討及優化各類旅遊產品的運作	110673L6	6	6
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	110687L3	3	3
		制定防止投訴方案	110688L5	5	4
		檢討及提升服務質素	110689L6	6	5
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4

	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	110692L4	4	4
		處理與旅遊資源供應商的服務協議	110693L4	4	3
	危機防控及管理	提高旅遊從業員對危機處理及急救的知識	110694L4	4	4
		制定危機防控方案	110696L5	5	6
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	110698L3	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	110699L3	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	110700L3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	110701L3	3	2
		制定旅遊車及司機的風險管理	110702L4	4	4
		制定包租船及觀光船的風險管理	110703L4	4	4
		制定酒店及食肆的風險管理	110704L4	4	4
		制定行程活動及觀光點的風險管理	110705L4	4	4
		制定導遊或領隊的風險管理	110706L4	4	4
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
跟進旅遊保險賠償及退款事宜		110708L3	3	1	
處理突發性事故		110710L4	4	3	
檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	110712L6	6	5	
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	110755L4	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	110756L4	4	3
		檢討營運效率	110758L6	6	5
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	110762L3	3	3
		執行員工培訓計劃	110763L3	3	4
		制定人力資源發展策略	110764L5	5	5
		檢討人力資源政策	110765L6	6	5
	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1

		提升員工的合規意識	110771L4	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	110772L4	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	110773L4	4	3
		處理違規個案	110774L4	4	3
	評估營運管理的成效	定期從不同部門收集營運績效數據	110776L5	5	3
		根據績效數據制定可持續的營運方案	110777L5	5	5
總計					180