

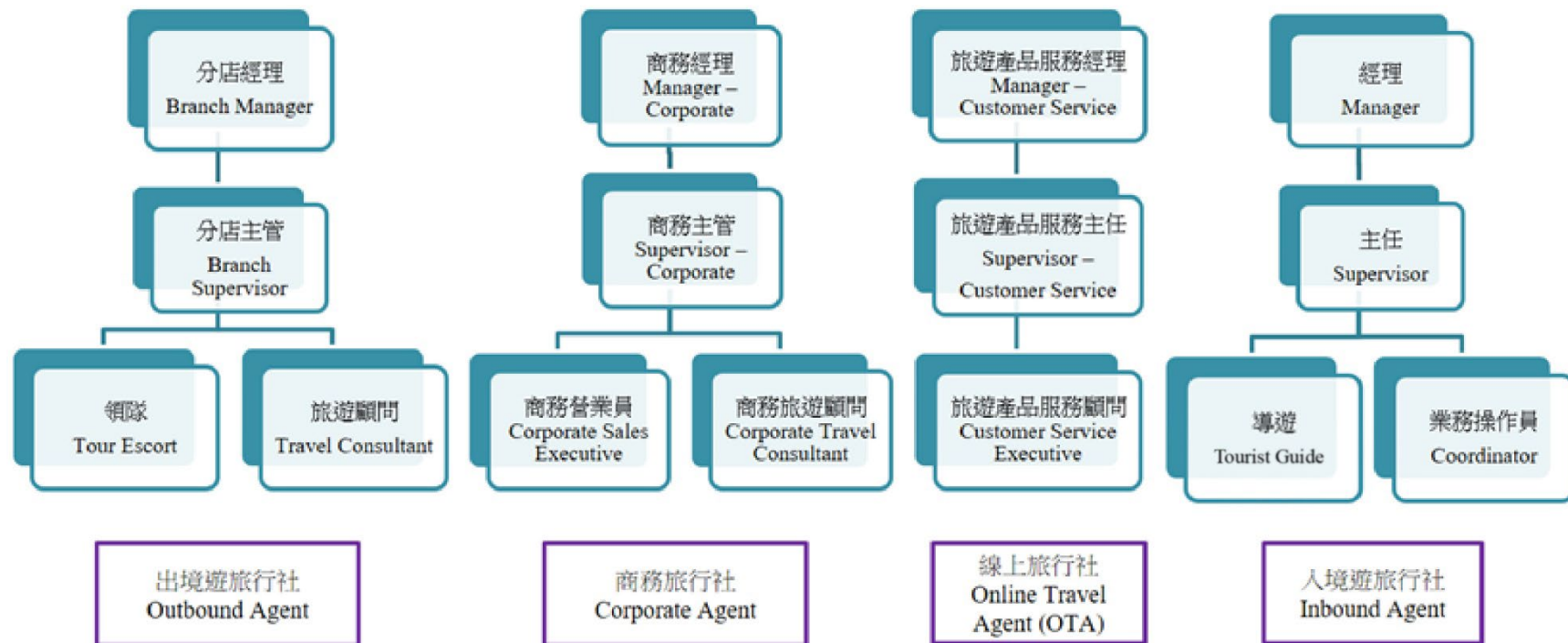
第七章

旅遊業職業資歷階梯

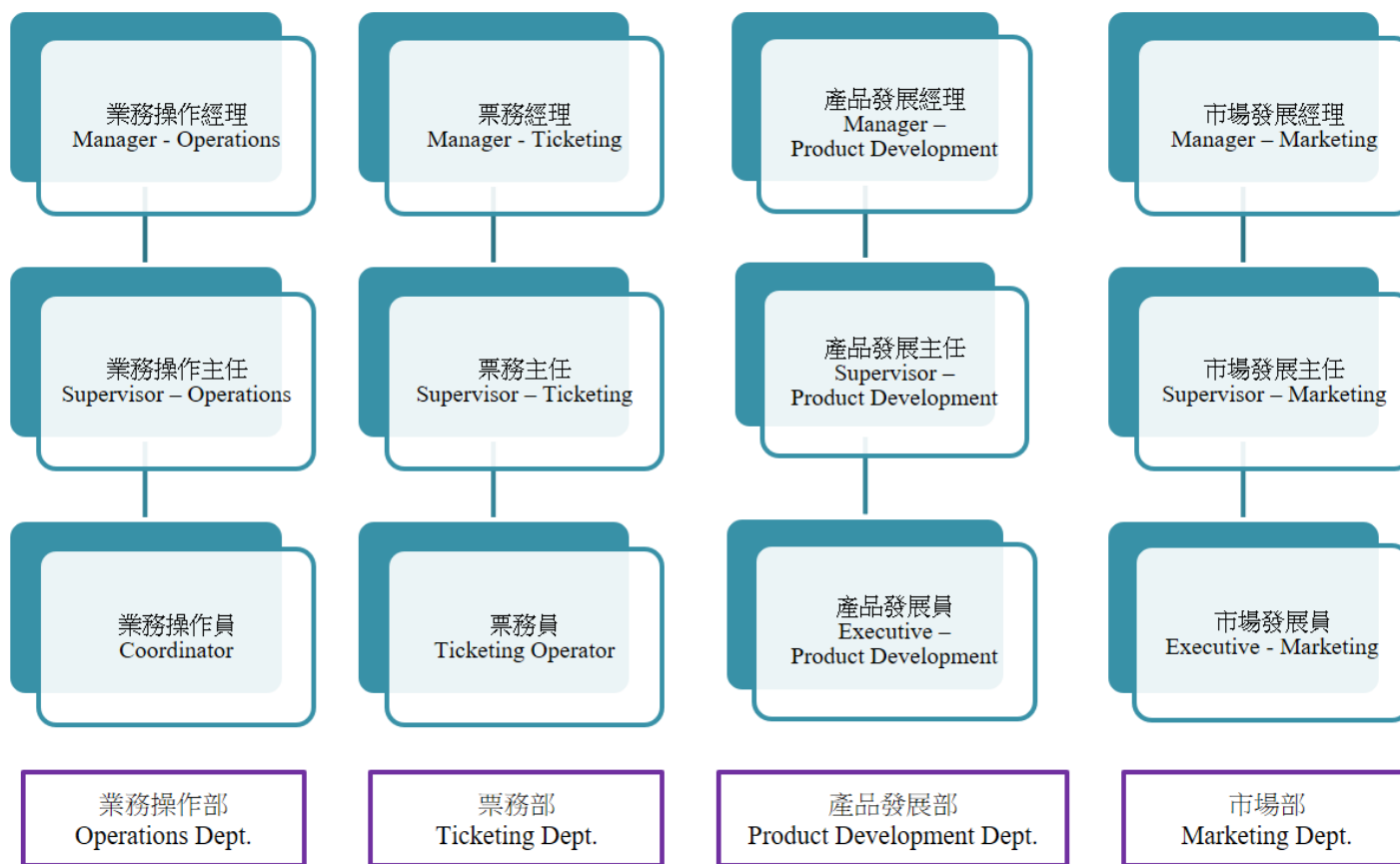
透過列出前線旅遊從業員及後勤支援人員的進階路徑，與及 27 個主要崗位的能力要求，為旅遊業界提供一個清晰的培訓及進修指標。在 2025 年的修訂版中，為配合旅遊業監管局發牌要求和業內最新發展，「領隊」和「導遊」兩個崗位所對應的能力，會分為核心能力和附加能力兩個類別。核心能力是指該崗位必須具有的能力，而附加能力是因應各公司要求而考慮增設的能力要求。

(一) 旅遊從業員進階路徑

A. 前線旅遊從業員進階路徑



B. 旅遊業後勤支援人員進階路徑



22) 市場發展員（市場部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	分析旅遊市場需求及趨勢	110606L4	4	4
		分析影響旅遊的因素	110607L4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	110608L5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	110609L4	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
	撰寫標書及進行投標工作（遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	尋找潛在顧客	110637L3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4
	管理會員計劃	應用會員資料數據系統	110682L3	3	3
		維繫會員關係	110683L3	3	3
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3	3
		分析市場優勢	110714L4	4	4
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2

	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	110718L4	4	4
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5
		提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	110729L3	3	3
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	4	4
		利用資訊科技尋找商機	110742L4	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4
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					96

23) 市場發展主任（市場部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	分析旅遊市場需求及趨勢	110606L4	4	4
		分析影響旅遊的因素	110607L4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	110608L5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	110609L4	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	110622L4	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
		制定合適的銷售策略	110626L5	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5
	撰寫標書及進行投標工作（遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	尋找潛在顧客	110637L3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3
		設計優質顧客服務計劃（如神秘顧客計劃）	110678L5	5	5
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3
		建立及管理顧客關係	110680L4	4	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4

	管理會員計劃	應用會員資料數據系統	110682L3	3	3
		維繫會員關係	110683L3	3	3
		建立及管理會員制度	110684L4	4	4
		建立會員資料數據系統	110685L4	4	4
		設計會員優惠及獎勵計劃	110686L4	4	4
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3	3
		分析市場優勢	110714L4	4	4
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
		計劃品牌推廣策略	110716L5	5	5
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	110718L4	4	4
		構思市場推廣策略	110719L5	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5
		提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4
		建立網絡銷售系統	110722L4	4	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
		計劃促銷策略	110725L5	5	5
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	110727L5	5	6
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	110729L3	3	3
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統進行市場推廣	110739L3	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	4	4
		利用資訊科技尋找商機	110742L4	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4
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					160

24) 市場發展經理（市場部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元 學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	分析旅遊市場需求及趨勢	110606L4	4	4
		分析影響旅遊的因素	110607L4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	110608L5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	110609L4	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	110622L4	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
		制定合適的銷售策略	110626L5	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5
	撰寫標書及進行投標工作（遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	尋找潛在顧客	110637L3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3
		設計優質顧客服務計劃（如神秘顧客計劃）	110678L5	5	5
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3
		建立及管理顧客關係	110680L4	4	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4

	管理會員計劃	應用會員資料數據系統	110682L3	3	3
		維繫會員關係	110683L3	3	3
		建立及管理會員制度	110684L4	4	4
		建立會員資料數據系統	110685L4	4	4
		設計會員優惠及獎勵計劃	110686L4	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	檢討及提升服務質素	110689L6	6	5
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	聯絡傳媒及安排發放新聞稿	110711L5	5	4
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3	3
		分析市場優勢	110714L4	4	4
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
		計劃品牌推廣策略	110716L5	5	5
		評估品牌推廣策略的成效	110717L6	6	4
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	110718L4	4	4
		構思市場推廣策略	110719L5	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5
		提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4
		建立網絡銷售系統	110722L4	4	4
		檢討網上市場推廣成效	110723L6	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
		計劃促銷策略	110725L5	5	5
		檢討促銷成效	110726L4	4	4
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	110727L5	5	6
	檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	110728L6	6	5
資訊科技應用及	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	110729L3	3	3

支援	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統進行市場推廣	110739L3	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	4	4
		利用資訊科技尋找商機	110742L4	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4
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
	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					190