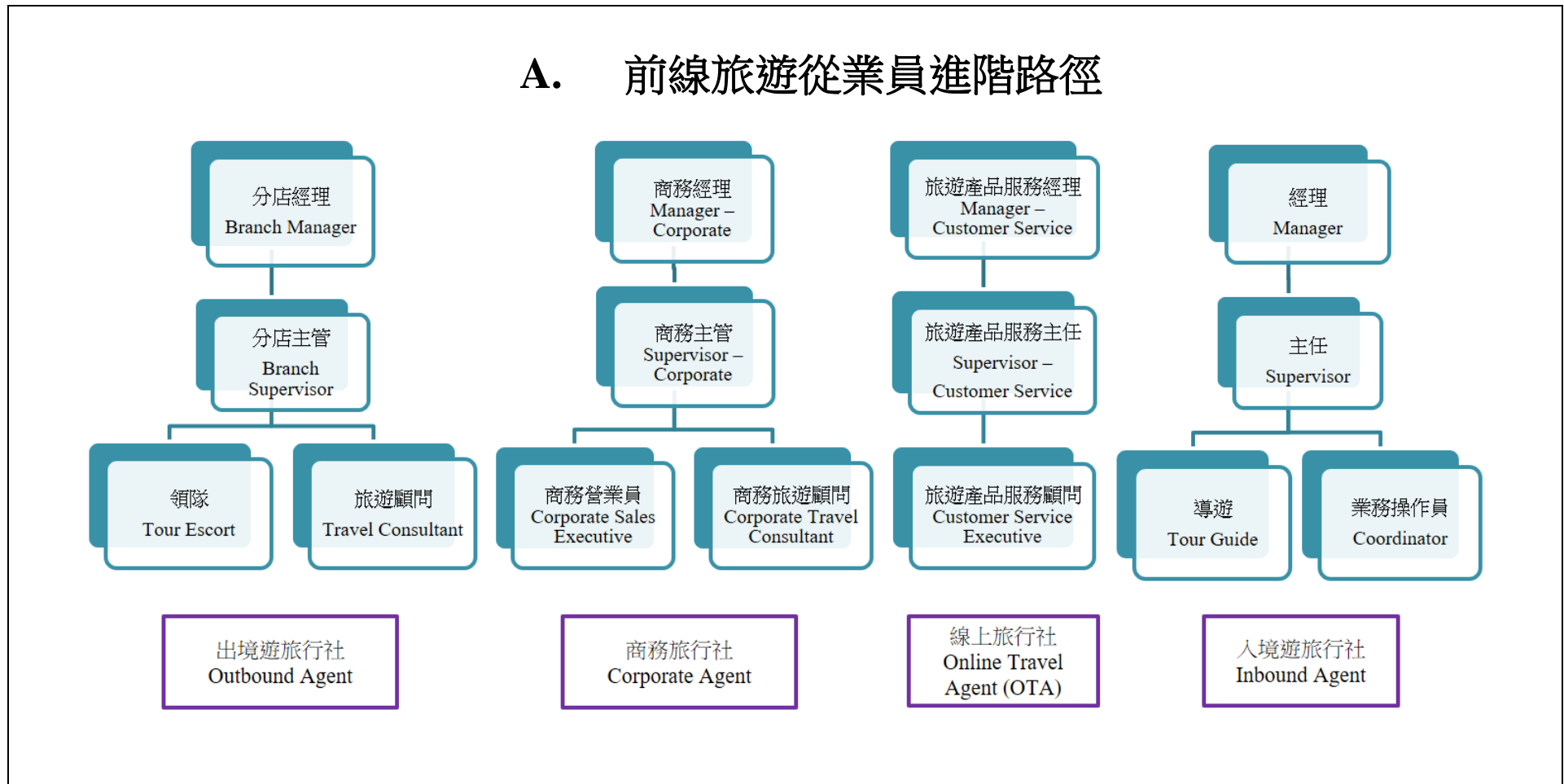


第七章

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



(二) 旅遊業主要工作崗位及其對應的能力

1) 領隊（出境遊旅行社）

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	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	110628L3	3	2
		銷售旅遊產品	110629L3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	110630L3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2
旅遊運作	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	110647L3	3	2
		提供外遊旅行團旅途中的顧客服務	110648L3	3	2
		提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110649L3	3	2
		安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110650L3	3	2
		處理外遊旅行團回程安排及旅程總結	110651L3	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
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
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

		掌握基本急救知識	110709L3	3	1
		處理突發性事故	110710L4	4	3
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
營運管理及行政支援	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	110766L3	3	3
	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					57

2) 旅遊顧問（出境遊旅行社）

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	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
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	110628L3	3	2
		銷售旅遊產品	110629L3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	110630L3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4
		提供個人旅遊產品服務	110661L3	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
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
風險管理及危機處理	市場推廣及銷售的風險處理	執行市場推廣及銷售的風險管理	110697L4	4	3
	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
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
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
營運管理及行政支援	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	110766L3	3	3
	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					47

3) 分店主管（出境遊旅行社）

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	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
		執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	110628L3	3	2
		銷售旅遊產品	110629L3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	110630L3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2
		提升員工銷售技巧	110632L4	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	110633L4	4	3
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4
		提供個人旅遊產品服務	110661L3	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
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
		執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3
	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
風險管理及危機處理	市場推廣及銷售的風險處理	執行市場推廣及銷售的風險管理	110697L4	4	3
	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
總計					49

4) 分店經理（出境遊旅行社）

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	認識及比較將要銷售的旅遊產品	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
		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
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	110628L3	3	2
		銷售旅遊產品	110629L3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	110630L3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2
		提升員工銷售技巧	110632L4	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	110633L4	4	3
	評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	110641L4	4	4
		根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	110642L4	4	4
	旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3
提供個人旅遊產品服務			110661L3	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	提供增值服務	110674L2	2	1
		解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
		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

		建立及管理顧客關係	110680L4	4	3
		執行顧客關係管理	110681L4	4	4
	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	市場推廣及銷售的風險處理	執行市場推廣及銷售的風險管理	110697L4	4	3
	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	
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
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	110715L3	3	2
		評估品牌推廣策略的成效	110717L6	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
		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	
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	評估各類新資訊科技系統的效益	110731L5	5	5
	管理電子商業系統	評估各類電子商務網站服務供應商的成效	110735L5	5	4
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	110737L3	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	110738L3	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	110739L3	3	4
		運用資訊科技系統執行營運管理	110740L3	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	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

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
提升財務管理系統	執行交易支付標準	110759L3	3	3
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
	檢討人力資源政策	110765L6	6	5
按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	110766L3	3	3
	規劃分店選址及佈置	110767L5	5	4
	監督及管理分店日常運作	110768L5	5	4
	檢討分店營運及提出改善方案	110769L6	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
總計				216