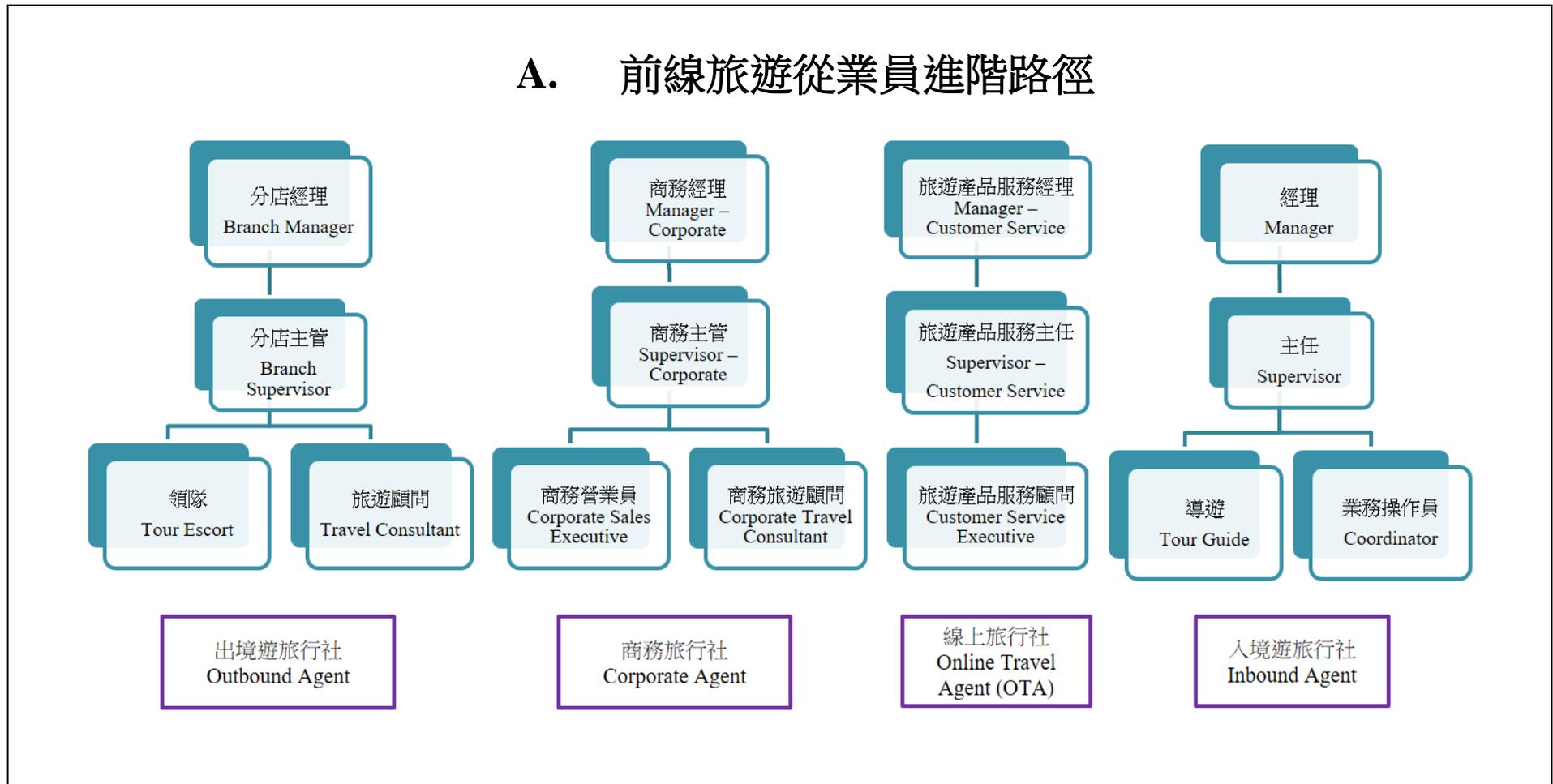


第七章

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



B. 旅遊業後勤支援人員進階路徑



(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 執行銷售任務	搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3
		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
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

5) 商務營業員（商務旅行社）

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
		銷售旅遊產品	110629L3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2
		增強員工對旅遊產品的知識	110633L4	4	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
		撰寫活動計劃標書	110638L3	3	5
		掌握投標技巧及進行投標工作	110639L3	3	3
		掌握有效演說技巧	110640L3	3	2
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
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	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	執行合規管理	遵守職業道德原則	110770L1	1	1
總計					35

6) 商務旅遊顧問 (商務旅行社)

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
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	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
	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
	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	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	安排促銷活動	推行促銷活動	110724L3	3	2
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					59

7) 商務主管（商務旅行社）

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	
	增強員工對旅遊產品的知識		110633L4	4	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
		撰寫活動計劃標書	110638L3	3	5	
		掌握投標技巧及進行投標工作	110639L3	3	3	
		掌握有效演說技巧	110640L3	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
商務旅遊運作		提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3	
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3	
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4	
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	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	
	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
風險管理及危機處理	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	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
資訊科技應用及支援	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
營運管理及行政支援	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
	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
	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					114

8) 商務經理（商務旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	開發及優化旅遊產品	制定商務旅遊產品開發及優化方案	110615L5	5	5
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
	制定銷售策略	分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4
		比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4
	制定合適的銷售策略	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
	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
	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
		撰寫活動計劃標書	110638L3	3	5
		掌握投標技巧及進行投標工作	110639L3	3	3
		掌握有效演說技巧	110640L3	3	2
	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	4
		提供個人旅遊產品服務	110661L3	3	3
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3

		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	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	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	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
		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	
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	
	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					226

9) 旅遊產品服務顧問（線上旅行社）

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	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
	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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
		設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5
	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
商務旅遊運作		提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	3	3
顧客服務		提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	110675L3	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

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
	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
	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	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
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					110

10) 旅遊產品服務主任（線上旅行社）

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	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
	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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
設計網上銷售推廣活動		110636L4	4	5	
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
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	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
		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
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
	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
		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
	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
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
		探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	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
	分析商業數據	分析客戶消費數據	110741L4	4	4
		分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4
		制定商業數據分析策略	110744L5	5	6

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	
	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	
	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					190

11) 旅遊產品服務經理（線上旅行社）

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	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	
		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	
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	增強員工對旅遊產品的知識	110633L4	4	3
			提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
			在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
	評估銷售策略的成效	設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5	
		分析銷售數據和銷售策略	110641L4	4	4	
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	110642L4	4	4	
		銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4	
	商務旅遊運作	提供個人旅遊產品服務	110661L3	3	3	
		提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3	

		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	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
		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
	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
	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
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
		探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	4
		評估各類新資訊科技系統的效益	110731L5	5	5
	管理資訊科技系統	建立資訊科技網絡及支援系統	110732L5	5	5
		監督及評估資訊科技系統的成效	110733L5	5	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統	110734L5	5	5
		評估各類電子商務網站服務供應商的成效	110735L5	5	4
		監督及評估電子商業系統表現	110736L5	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
		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

		制定商業數據分析策略	110744L5	5	6
		監督及評估商業數據應用的成效	110745L5	5	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
		建立營運管理政策	110757L5	5	5
		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
		制定完善財務安排	110760L5	5	5
		檢討財務政策	110761L6	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
		制定合規管理政策	110775L5	5	6
	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				

12) 業務操作員（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
	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	110647L3	3	2
		提供包團服務	110652L3	3	3
	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
		執行郵輪旅遊運作	110668L3	3	5
		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
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
	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	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					64

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

14) 業務操作主任（出入境業務操作部）

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
	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	110647L3	3	2
		提供包團服務	110652L3	3	3
	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
		執行郵輪旅遊運作	110668L3	3	5
		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
		安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2
	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	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					75

15) 業務操作經理（出入境業務操作部）

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
	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	110647L3	3	2
		提供包團服務	110652L3	3	3
	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
		執行郵輪旅遊運作	110668L3	3	5
		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
安排退團、轉團及旅遊產品退款服務			110676L3	3	2
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	
		建立危機應變小組	110695L5	5	5	
		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	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
			執行營運管理政策	110756L4	4	3
運用營運管理標準達到預期效果		檢討營運效率	110758L6	6	5	
		執行人力資源職務	110762L3	3	3	
建立人力資源培訓系統		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					184

16) 票務員 (票務部)

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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	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	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
	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
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3
		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
	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
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					53

17) 票務主任 (票務部)

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
		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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
在網上解答顧客查詢		110635L3	3	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	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1
	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
	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	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

		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
	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
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
		探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統	110734L5	5	5
	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
		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
		制定商業數據分析策略	110744L5	5	6
	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
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
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
按行政標準執行分店營運		執行分店日常業務	110766L3	3	3

	及管理	監督及管理分店日常運作	110768L5	5	4
	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					167

18) 票務經理 (票務部)

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	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
		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
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3
		在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3
		設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5
	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
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	110675L3	3	1

		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
	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	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
		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
		探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	4
		評估各類新資訊科技系統的效益	110731L5	5	5
	管理資訊科技系統	建立資訊科技網絡及支援系統	110732L5	5	5
		監督及評估資訊科技系統的成效	110733L5	5	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統	110734L5	5	5
		評估各類電子商務網站服務供應商的成效	110735L5	5	4
		監督及評估電子商業系統表現	110736L5	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
		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
		制定商業數據分析策略	110744L5	5	6
監督及評估商業數據應用的成效		110745L5	5	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
		建立營運管理政策	110757L5	5	5
		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
		制定完善財務安排	110760L5	5	5

		檢討財務政策	110761L6	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
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
		制定合規管理政策	110775L5	5	6
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					336

19) 產品發展員（產品發展部）

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	收集旅遊產品資訊	110604L2	2	3
		比較旅遊產品	110605L4	4	4
		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
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	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
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
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					51

20) 產品發展主任（產品發展部）

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	收集旅遊產品資訊	110604L2	2	3
		比較旅遊產品	110605L4	4	4
		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
管理旅遊服務供應商		110610L4	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
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2
		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	
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	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
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
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	110718L4	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					70

21) 產品發展經理 (產品發展部)

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	收集旅遊產品資訊	110604L2	2	3	
		比較旅遊產品	110605L4	4	4	
		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	
		管理旅遊服務供應商	110610L4	4	4	
		制定旅遊產品的發展方向	110611L5	5	5	
		研究開發新旅遊產品的可行性	110612L6	6	6	
	開發及優化旅遊產品	制定旅行團旅遊產品開發及優化方案	110613L5	5	5	
		制定機票 / 酒店 / 旅遊套票旅遊產品開發及優化方案	110614L5	5	5	
		制定商務旅遊產品開發及優化方案	110615L5	5	5	
		制定特色旅遊產品開發及優化方案	110616L5	5	5	
		制定會議、獎勵及展覽旅遊產品開發及優化方案	110617L5	5	5	
		制定網上旅遊產品開發及優化方案	110618L5	5	5	
	評估開發旅遊產品的成效	檢討及持續提升旅遊產品質素	110619L6	6	6	
	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	
執行銷售任務		瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2	

		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
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	110674L2	2	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
	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
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
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	110718L4	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					132

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
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

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
	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
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
	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