

		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

		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