

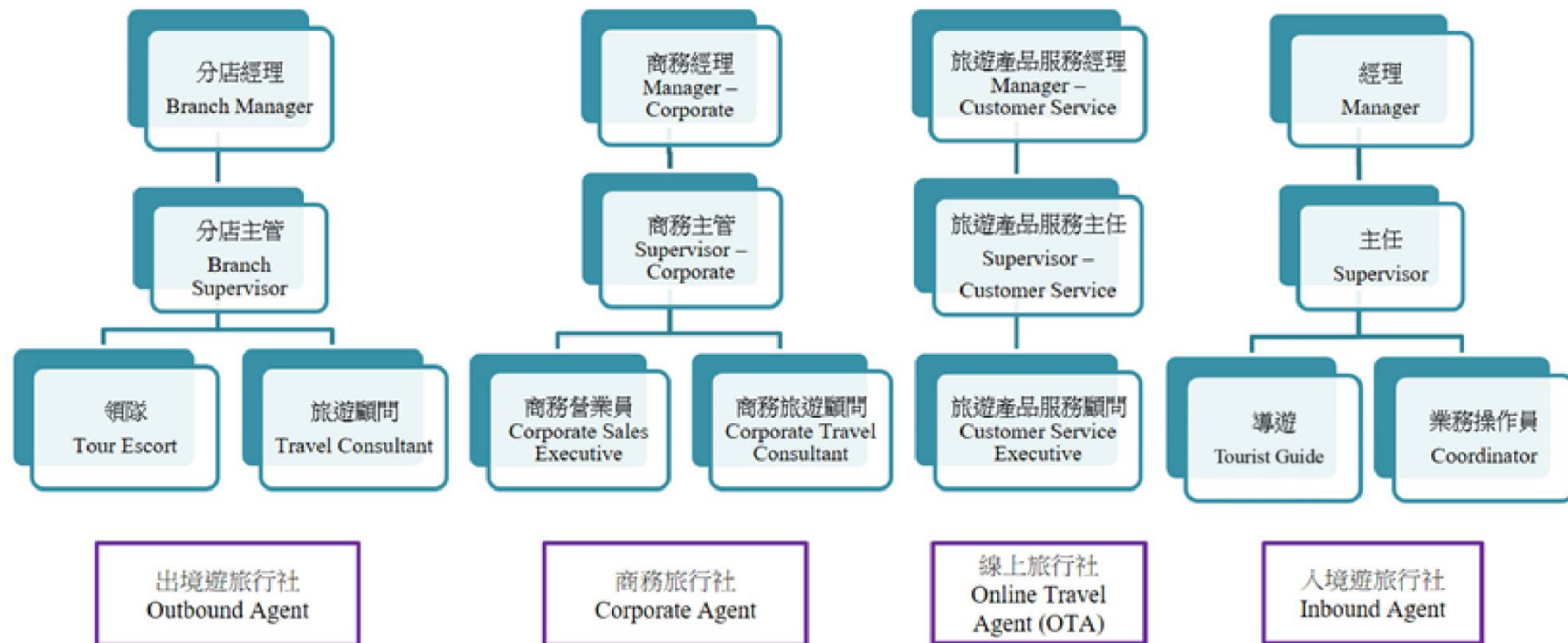
第七章

旅遊業職業資歷階梯

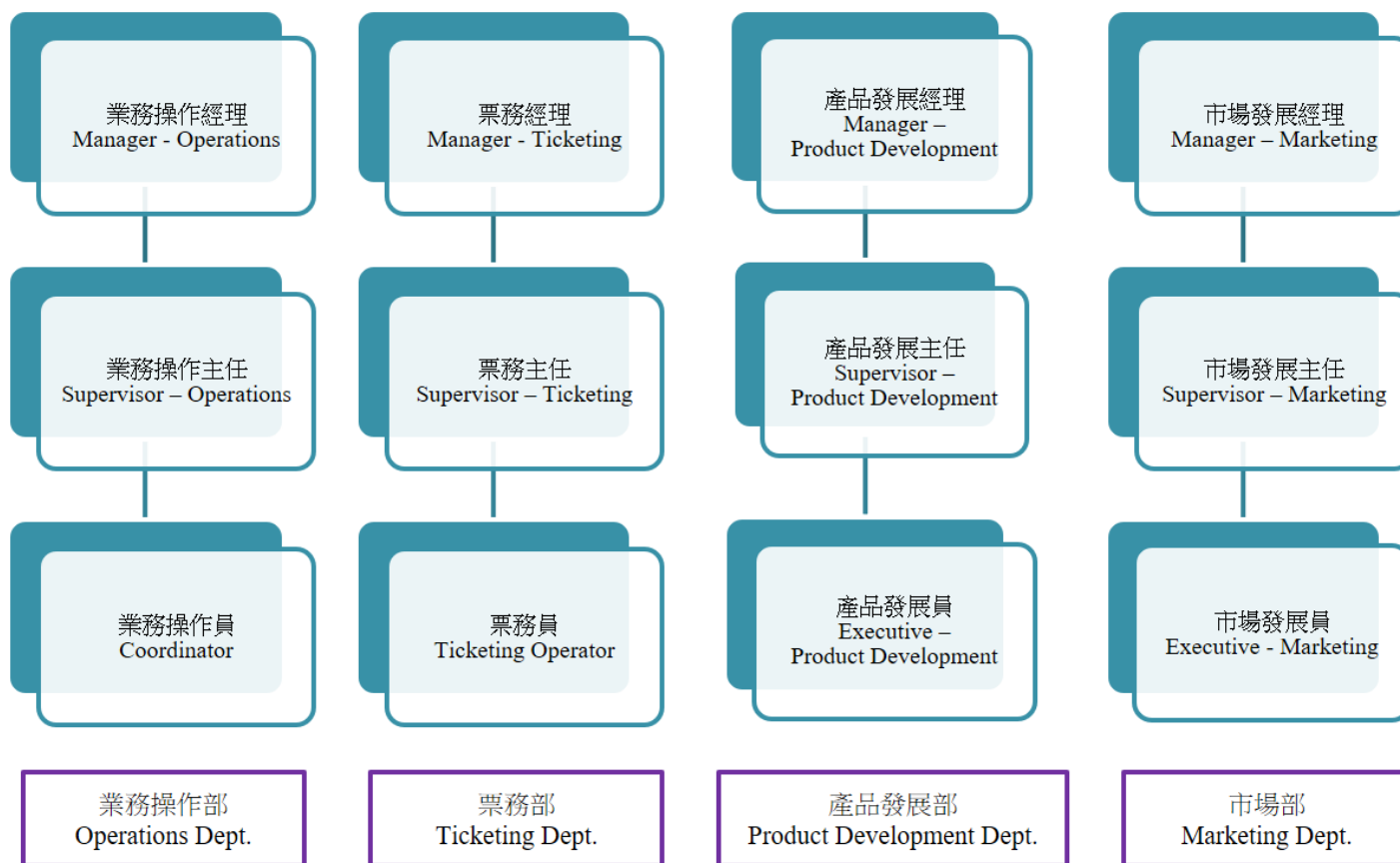
透過列出前線旅遊從業員及後勤支援人員的進階路徑，與及 27 個主要崗位的能力要求，為旅遊業界提供一個清晰的培訓及進修指標。在 2025 年的修訂版中，為配合旅遊業監管局發牌要求和業內最新發展，「領隊」和「導遊」兩個崗位所對應的能力，會分為核心能力和附加能力兩個類別。核心能力是指該崗位必須具有的能力，而附加能力是因應各公司要求而考慮增設的能力要求。

(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



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