



資歷架構
Qualifications
Framework

旅遊業

能力標準說明

第一版

二零二一年十一月

本《能力標準說明》由資歷架構秘書處支援旅遊業行業培訓諮詢委員會開發，
版權屬香港特別行政區政府所有。

目錄

	頁數
第一章	
引言	1-1
旅遊業概況	1-2
第二章	
香港旅遊業環境掃描	2-1
政治因素	2-2
經濟因素	2-8
社會因素	2-12
科技因素	2-16
法規因素	2-20
環境及道德因素	2-24
第三章	
資歷架構	3-1
第四章	
香港旅遊業的主要職能範疇	4-1
第五章	
香港旅遊業面對的挑戰及建議	5-1
第六章	
能力單元	
旅遊業能力單元一覽表	6-1
「旅遊產品開發」職能範疇能力單元	6-10
「旅遊諮詢及銷售」職能範疇能力單元	6-27
「旅遊運作」職能範疇能力單元	6-51
「顧客服務」職能範疇能力單元	6-82
「風險管理及危機處理」職能範疇能力單元	6-99
「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇能力單元	6-127
「資訊科技應用及支援」職能範疇能力單元	6-143
「營運管理及行政支援」職能範疇能力單元	6-173
第七章	
旅遊業職業資歷階梯	
(一)旅遊從業員進階路徑	
A. 前線旅遊從業員進階路徑	7-1
B. 旅遊業後勤支援人員進階路徑	7-2

(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）	7-3	
2. 旅遊顧問（出境遊旅行社）	7-5	
3. 分店主管（出境遊旅行社）	7-6	
4. 分店經理（出境遊旅行社）	7-7	
5. 商務營業員（商務旅行社）	7-10	
6. 商務旅遊顧問（商務旅行社）	7-11	
7. 商務主管（商務旅行社）	7-13	
8. 商務經理（商務旅行社）	7-15	
9. 旅遊產品服務顧問（線上旅行社）	7-18	
10. 旅遊產品服務主任（線上旅行社）	7-20	
11. 旅遊產品服務經理（線上旅行社）	7-23	
12. 業務操作員（出境遊旅行社）	7-27	
13. 業務操作員（入境遊旅行社）	7-29	
14. 業務操作主任（出入境業務操作部）	7-31	
15. 業務操作經理（出入境業務操作部）	7-33	
16. 票務員（票務部）	7-36	
17. 票務主任（票務部）	7-37	
18. 票務經理（票務部）	7-40	
19. 產品發展員（產品發展部）	7-44	
20. 產品發展主任（產品發展部）	7-45	
21. 產品發展經理（產品發展部）	7-47	
22. 市場發展員（市場部）	7-49	
23. 市場發展主任（市場部）	7-51	
24. 市場發展經理（市場部）	7-53	
25. 導遊（入境遊旅行社）	7-56	
26. 主任（入境遊旅行社）	7-58	
27. 經理（入境遊旅行社）	7-60	
附錄一	資歷架構內的資歷級別通用指標	8-1

第一章

引言

在 2018 年，香港教育局協助旅遊業成立「行業培訓諮詢委員會」(諮委會)，為業內持分者代表提供平台，讓他們能夠攜手推展資歷架構，並就行業的培訓需求及人力發展交換意見。諮委會成立後隨即展開制定《旅遊業能力標準說明》的工作，並委托香港中文大學專業進修學院進行有關的編撰工作。諮委會期望就香港旅遊業的現況及未來發展趨勢，為業界訂立了一套具參考性的客觀標準，促進行業的人力資源發展，培養有競爭力的從業員，協助行業長遠穩健地發展。

《旅遊業能力標準說明》清楚闡述旅遊業現在與未來發展各職能範疇所需的能力標準，並顯示能勝任有關工作的成效標準。當中的職業資歷階梯部分列出旅遊業內各職系主要工作崗位的能力要求及進階路徑，有助提高業界對各級崗位的能力要求的透明度，方便有意入職及在職人士規劃個人進修及事業發展。

旅遊業概況

I. 環球旅遊業概況

旅遊業在世界各地急速發展，更是其中一個經濟發展的主要動力，對地區的國民生產總值、就業率及交通運輸等各方面有着重要的影響。以 2018 年為例，全球旅遊業總產值增加了 3.9%¹，並預期還有穩定的增長。至於就業率，全球旅遊業就業人口已上升至三億一千九百萬人¹。此外，旅遊業發展亦推動全球開拓海外商機及貿易發展，如旅遊景點投資開發及管理、各國產品出口及轉口貿易等。

(1) 環球及中國內地商務旅遊的發展趨勢

世界各地對商務旅遊的需求一直增加，但因安排商務旅遊時手續繁複，商務旅客都很信任旅行社的專業，讓他們預備在出差時一切需要，如訂購機票、酒店，以及安排其他相關的特別要求等，因此商務旅遊的需求十分殷切，有着龐大的發展空間。

(2) 環球郵輪業的發展趨勢

由於郵輪業在歐美地區的發展已經很成熟，再難有大幅增長，因此近年有很多郵輪公司都轉為集中發展亞太區市場，如澳紐、中國、日本及東南亞等國家。他們會把最新下水的郵輪派往亞太區試航，並推廣「一程多站」旅遊，吸引很多高增值旅客。

II. 香港旅遊業概況

旅遊業是香港的主要經濟支柱之一，佔本地生產總值約 4.5%，並直接影響香港的零售業市場。在 2018 年，香港旅遊業就業人數約二十五萬七千人，佔全港總就業人數的 6.6%²。其中從事旅行代理、代訂服務及相關活動的人數約一萬九千四百人^{Error! Bookmark not defined.}。一直以來，香港特別行政區政府（下簡稱「香港特區政府」）、香港旅遊發展局（下簡稱「旅發局」）及旅遊業界都不遺餘力共同推動各式各樣的旅遊項目，讓香港的旅遊業持續蓬勃發展。

¹ World Travel & Tourism Council (2019). Travel & Tourism Economic Impact 2019 World. 於 2019 年 3 月 19 日擷取自 <https://www.slovenia.info/uploads/dokumenti/raziskave/raziskave/world2019.pdf>

² 政府統計處（2021）。四個主要行業的就業人數。於 2021 年 3 月 22 日擷取自 https://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/sp80_tc.jsp?tableID=190&ID=0&productType=8

旅遊業服務類別		2018 年香港就業人數 <small>Error!</small> Bookmark not defined.	
入境遊	零售業	100,200	225,300
	住宿服務	37,100	
	餐飲服務	49,900	
	過境客運服務	14,100	
	其他	24,000	
出境遊	旅行代理、代訂服務及相關活動	19,400	31,600
	過境客運服務	12,200	
總數		256,900	

隨着廣深港高鐵香港段及港珠澳大橋於 2018 年相繼落成通車後，為大灣區內各城市創造了很多合作發展旅遊業的機會。根據統計數字，2018 年整體訪港旅客人數約六千五百一十五萬，較 2017 年增長了 11.4%³。當中，內地旅客人數的升幅最為顯著，直接帶動了香港經濟上的收益。

訪港旅客類別	2018 年過夜 旅客人次 (萬) ⁴	2018 年整體 訪港旅客人次 (萬) <small>Error!</small> Bookmark not defined.
中國內地市場	1,990.2	5,103.8
國際市場	936.1	1,410.9
❖ 短途市場（包括日本、台灣、印尼及馬來西亞等）	560.5	885.8
❖ 長途市場（包括美國、加拿大及歐洲等）	322.7	451.4
❖ 新市場（包括印度、海灣合作區國家、荷蘭、俄羅斯及越南等） ⁵	52.9	73.8
總數	2,926.3	6,514.8

註：由於四捨五入關係，統計表內個別項目的數字加起來可能與總數略有出入。

³ 香港旅遊發展局（2019）。訪港旅遊統計。於 2019 年 2 月 26 日擷取自
<http://www.discoverhongkong.com/tc/about-hktb/news/visitor-arrival.jsp>

⁴ 香港旅遊發展局（2019）。旅發局公佈 2018 全年訪港旅客數字。於 2019 年 2 月 26 日擷取自
<https://partnet.hktb.com/filemanager/intranet/pm/PressRelease/ChinesePress/2019%20Press%20Release%20Chinese/01-2018%20Full%20Year%20Arrival-C-final.pdf>

⁵ 香港旅遊發展局（2018）。2018-19 年度工作計劃。於 2019 年 2 月 26 日擷取自
https://www.gov.hk/tc/theme/bf/pdf/WRTF_Paper49_wAnnex_TB_Workplan_C.pdf

(1) 香港旅遊業的主要業務

香港旅遊業經營的業務繁多，主要分為兩大類：入境遊及出境遊。

入境遊主要是接待由外國或內地入境香港的旅客，包括旅行團、自遊行、商務旅客、會展獎勵旅客及郵輪旅客等。本港旅行社負責安排他們在香港的交通及住宿、購物觀光或商務事宜。

出境遊主要是接待香港人往外地旅遊，包括旅行團、自遊行、商務旅客、會展獎勵旅客及郵輪旅客等。本港旅行社負責安排他們在外地時的交通及住宿、購物觀光或商務事宜，並協助當地導遊的行程安排及聯絡工作。

(i) 入境遊概況

根據香港特區政府於 2017 年公布的《香港旅遊業發展藍圖》⁶，明確訂立了發展入境遊是香港旅遊業的願景。現時，政府已為大約一百七十個國家及地區的國民豁免簽證來港旅遊七至一百八十日⁷，讓旅客出入境時更加方便快捷。

為了配合大灣區「一程多站」的旅遊構思，政府繼續與內地商討進一步放寬現時的 144 小時外國旅客免簽證安排，以吸引更多國際旅客經香港前往廣東省旅遊。

(ii) 出境遊概況

在疫情發生前，受惠於香港的良好經濟發展及持續低失業率（2018 年 11 月至 2019 年 1 月經季節性調整的失業率為 2.8%⁸），再加上香港特區護照的免簽證國家數目已增至約一百七十個⁹，在多項利好條件下，鼓勵香港人經常到外地旅遊。此外，廉航的急速發展令整體旅遊成本下降，進一步提高年輕人及低收入人士的外遊次數，同時亦改變了他們的旅遊模式。至於較有豐富旅遊經驗的旅客，則開始偏好一些特色遊、單一國家深度遊等。

⁶ 政府旅遊事務署（2017）。香港旅遊業發展藍圖。於 2019 年 2 月 18 日擷取自 <https://www.legco.gov.hk/yr17-18/chinese/panels/e/dev/papers/e/dev20171030cb4-60-1-c.pdf>

⁷ 香港入境事務處（2020）。香港特別行政區的旅遊簽證和進入許可規例。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.immd.gov.hk/hkt/services/visas/visit-transit/visit-visa-entry-permit.html>

⁸ 政府統計處（2019）。2018 年 11 月至 2019 年 1 月失業及就業不足統計數字發表。於 2019 年 2 月 28 日擷取自 https://www.censtatd.gov.hk/press_release/pressReleaseDetail.jsp?charsetID=2&pressRID=4421

⁹ 香港入境事務處（2021）。香港特別行政區護照免簽證或落地簽證情況一覽表。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.immd.gov.hk/hkt/service/travel_document/visa_free_access.html

(iii) 旅行社營運概況

在香港旅行社營運方面，傳統上是擔當一個旅遊產品批發商或中介人的角色，例如他們以較優惠的價格從航空公司或酒店獲得一批機票或酒店房間後，再轉售予一般旅客。

以往香港人在外遊前，主要首選到旅行社的實體店查詢資料，並會考慮旅遊從業員提供的意見來計劃行程及購買合適的旅遊產品。但隨着資訊科技的急速發展及外遊經驗增加，香港人已減少光顧實體店，改到網上平台選購旅遊產品。一些平台更引入新形式的網上服務，例如「旅遊教練」，協助客戶計劃行程及解決旅遊疑難。因此，傳統旅行社不但要面對嚴重缺乏人才的問題，也在營運及銷售上遇到不少挑戰。

現時，許多傳統旅行社已開始運用各類電腦應用程式及網上平台來銷售產品。然而，增聘資訊科技人才亦導致成本增加，為他們帶來經營的壓力。

(2) 香港商務旅遊的發展趨勢

商務旅遊在香港旅遊業佔據着一個非常重要的地位。全球企業普遍每年都會安排員工前往世界各地公幹，隨着大灣區建設的全面開展，香港及澳門的會展設施也越來越多，吸引很多海外及內地公司選擇以香港或澳門作為會議、展覽及獎勵旅遊（下簡稱「會展獎勵旅遊」）目的地。在 2017 年，訪港過夜的會展獎勵旅客人數全年上升了 1.9%⁵。因此，香港特區政府積極發展相關設施及培訓人才，以鞏固及提升香港作為會展獎勵旅遊目的地，吸引高增值旅客訪港。

(3) 香港郵輪業的發展趨勢

自郵輪碼頭在 2013 年啟用後，郵輪旅遊成為香港旅遊界最新選擇，尤其深受暑期出行的家庭歡迎。此外，香港特區政府一直積極推廣「飛航郵輪」旅遊，鼓勵國際旅客來港轉乘豪華郵輪，帶動更多高增值旅客順道到香港及大灣區觀光旅遊。

III. 香港旅遊業的機遇與挑戰

香港旅遊業一直面對人手短缺的問題。雖然香港在疫情前的經濟發展理想，但因失業率一直處於低水平，所以很難吸引新人入行。再者，近年受政局及經濟不穩影響，香港人的外遊意欲下降，疫情更令全球旅遊業發展停滯。

隨着旅遊經驗增加，旅客對旅行社服務、導遊及領隊的質素及知識要求也相應提高。此外，一些旅行社的不良行為，例如早前的「導遊強迫購物」事件，令旅客對香港的形象大打折扣。因此，香港旅遊業更須重視人才培訓及管理，並開發更優質的旅遊產品，以提升行業的整體競爭力。

以下章節採用 P.E.S.T.L.E. 分析方法，從政治、經濟、社會、科技、法規、環境及道德因素方面探討香港旅遊業的發展機遇、所面對的挑戰及預測未來的發展趨勢。完成分析後，將歸納出旅遊業的主要職能範疇，為業界訂立切合未來發展所需的培訓基準。

第二章

香港旅遊業環境掃描

本文採用 P.E.S.T.L.E. 宏觀環境分析模型，根據以下六大因素分析香港旅遊業的現況、各因素對行業發展的影響及探討未來的機遇與挑戰。

政治因素 (Political) :	包括政府的發展策略、各項推行措施、地區穩定性，以及地區與地區之間的政治關係等。
經濟因素 (Economic) :	包括政府的財政貨幣政策、國民收入及就業情況、利率及外匯變化，以及地區與地區之間的貿易關係等。
社會因素 (Social) :	包括歷史、文化及風俗的演進、人口變化、生活模式改變，以及地區與地區之間的人民交流等。
科技因素 (Technological) :	包括先進科技的日常應用及普及化、電子支付系統的發展，以及全球網絡媒體的興起。
法規因素 (Legal) :	包括法定規管機構的設立、修改法例、制定監管制度，以及地區與地區之間的法律差異等。
環境及道德因素 (Environmental and Ethical) :	包括營商環境、環境保育、商業道德，以及地區與地區之間的環保政策等。

註：由於以上因素持續改變，下文的分析及未來預測或會出現差異¹⁰。

¹⁰ Robbins, S. P. & Coulter, M. K. (2016). *Management*. Boston: Pearson.

A) 政治因素

旅遊業收益與政治環境息息相關，例如外交關係、旅遊政策及基礎建設等，可直接影響當地的旅遊業發展。此外，各地的貨幣匯率變化亦與旅遊成本掛鈎（如酒店及地接旅行社）。因此，環球及地區的政治因素對旅遊業發展有十分緊密的關係。

一直以來，中央政府及香港特區政府不斷推行多項便利香港及內地居民的外遊政策，合力推動香港旅遊業發展。

I. 環球旅遊業的政治發展趨勢

(1) 外國政治危機

近年，世界各地的政治環境急速變化，如英國脫歐問題、中美貿易戰、北韓危機等，使貨幣匯率大幅波動。因此，旅遊業應採取有效的外匯風險管理來減低影響和損失。

(2) 恐怖襲擊及跨國流行病症

自從波斯灣戰爭後，恐怖主義崛起，不少針對旅遊業的恐怖襲擊在世界各地不斷發生，如美國 911 恐襲、2002 年印尼峇里島旅遊區炸彈爆炸¹¹，以及近年法國「黃背心」示威運動等。這些事件令外遊風險增加，打擊旅遊意欲，使當地的旅遊業發展停滯下來，直接影響行業收益。

此外，跨國流行病症亦為全球旅遊業帶來衝擊，尤其是 2020 年新型冠狀病毒全球大流行，導致各國封關及大部分航班停飛，使旅遊業陷入完全停運狀態。隨着各國展開接種疫苗，全球旅遊業有望加快復甦。

(3) 開放航權

以前不少國家都實施航空交通管制，甚至封鎖領空。隨着外交關係有所改善，部分國家政府都推行了一些新措施，如開放航權以讓更多航空公司開辦直航航線、逐步放寬入境簽證的限制等。這些政策不但增進個人及商務旅遊的發展，亦鼓勵業界發掘更多新旅遊景點及開辦多元化的特色旅行團。

(4) 免簽證安排

隨着世界各地的合作增加，多國政府都放寬了入境簽證的要求，令更多國家的公民可免簽證到訪其他國家，促進商務及休閒度假旅遊。

¹¹ 京華時報（2005）。印尼逮捕兩名巴厘島爆炸案嫌犯。於 2019 年 3 月 1 日擷取自 <http://news.sina.com.cn/z/BaliBlast>

除陸路發展外，海上絲綢之路亦為發展貿易及郵輪業帶來無限商機，路線包括：
北線：中國－中亞－俄羅斯－歐洲（波羅的海）
中線：中國－中亞－西亞－波斯灣－地中海
南線：中國－東南亞－南亞－印度洋

II. 香港旅遊業的政治發展趨勢

(1) 「一國兩制」為香港旅遊業帶來的機遇與挑戰

香港回歸祖國二十年來，中央政府逐步放寬內地旅行團來港的限制。其中開放個人遊計劃（又稱「自由行」），大大促進了香港旅遊業的發展，帶動整體的經濟增長。目前，內地已有四十九個城市的居民能夠以個人身份來港旅遊¹⁶。受惠於自由行政策，香港的旅遊配套（如交通、景點、酒店、飲食及購物中心等）日趨完善，進一步提高整體接待旅客量。

雖然在中央政府積極推動及擴展自由行的政策下，入境旅客人數大幅上升，但依靠內地旅客為主要客源，以購物為賣點。為了爭取內地旅客的生意，藥房、金舖及連鎖店的數量急增，商店多元化減少，這種傾向單一發展的模式，比較忽略了本地旅遊資源的發掘，漸漸會削弱了香港的旅遊吸引力，對行業發展構成一定影響¹⁷。

(2) 「粵港澳大灣區互聯互通¹⁸」政策為香港旅遊業帶來的機遇與挑戰

醞釀多時的大灣區規劃正式出台，規劃綱要提到大灣區各城市的角色定位，其中以香港、澳門、廣州及深圳四大中心城市，作為區域發展的核心引擎。當中要求香港鞏固和提升國際金融、航運、貿易中心和國際航空樞紐地位，又提出多項便利香港人在內地生活的措施，包括建立宜居宜業宜遊的優質生活圈，為粵港澳居民在各地學習、就業、創業、生活及旅遊提供更便利的條件¹⁹，並促進人民、物資及資訊有條理地流動。

¹⁶ 政府旅遊事務署（2006）。旅客資料－「個人遊計劃」。於 2021 年 6 月 28 日擷取自 https://www.tourism.gov.hk/tc/visitor_ind.php

¹⁷ 香港 01（2017）。本港旅遊業恢復增長，只能依賴內地客？於 2019 年 3 月 3 日擷取自 <https://www.hk01.com/01%E8%A7%80%E9%BB%9E/116265/01%E8%A7%80%E9%BB%9E-%E6%9C%AC%E6%B8%AF%E6%97%85%E9%81%8A%E6%A5%AD%E6%81%A2%E5%BE%A9%E5%A2%9E%E9%95%B7-%E5%8F%AA%E8%83%BD%E4%BE%9D%E8%B3%B4%E5%85%A7%E5%9C%B0%E5%AE%A2>

¹⁸ 粵港澳大灣區（2019）。粵港澳大灣區發展規劃綱要。於 2019 年 2 月 28 日擷取自 https://www.bayarea.gov.hk/filemanager/tc/share/pdf/Outline_Development_Plan.pdf

¹⁹ 星島日報（2019）。大灣區規劃綱要出台 2035 年實現互聯互通。於 2019 年 2 月 19 日擷取自 <https://m.sina.com.hk/news/article/20190219/0/1/4/%E5%A4%A7%E7%81%A3%E5%8D%80%E8%A6%8F%E5%8A%83%E7%B6%B1%E8%A6%81%E5%87%BA%E5%8F%B0-2035%E5%B9%B4%E5%AF%A6%E7%8F%BE%E4%BA%92%E8%81%AF%E4%BA%92%E9%80%9A-9786721.html>

(3) 打造澳門成為「世界旅遊休閒中心」對香港旅遊業帶來的機遇與挑戰

為了推動澳門旅遊業的持續發展及改善博彩業獨大的情況，國家政策將澳門定位為「世界旅遊休閒中心」，鼓勵經濟多元化發展。因此，廣東省省政府及澳門特區政府共同訂定《珠江三角洲地區改革發展規劃綱要》和《粵澳合作框架協議》²⁰，支持發展「一程多站」聯線旅遊、粵西部沿線的郵輪旅遊、港澳自由行、澳門及珠海沿岸旅遊線等，為香港旅遊業帶來新機遇。

(4) 「放寬旅遊簽證」為香港旅遊業帶來的機遇與挑戰

現時，廣東省已實施了 144 小時免簽證安排²¹，鼓勵在香港旅遊的國際旅客，順道前往廣東省各城市觀光旅遊。隨着廣深港高鐵香港段及港珠澳大橋的開通，這項措施的需求也明顯上升，因此香港特區政府積極向內地爭取進一步優化免簽證政策，其中包括增加入境口岸，以吸引更多國際訪港旅客體驗「一程多站」旅遊。

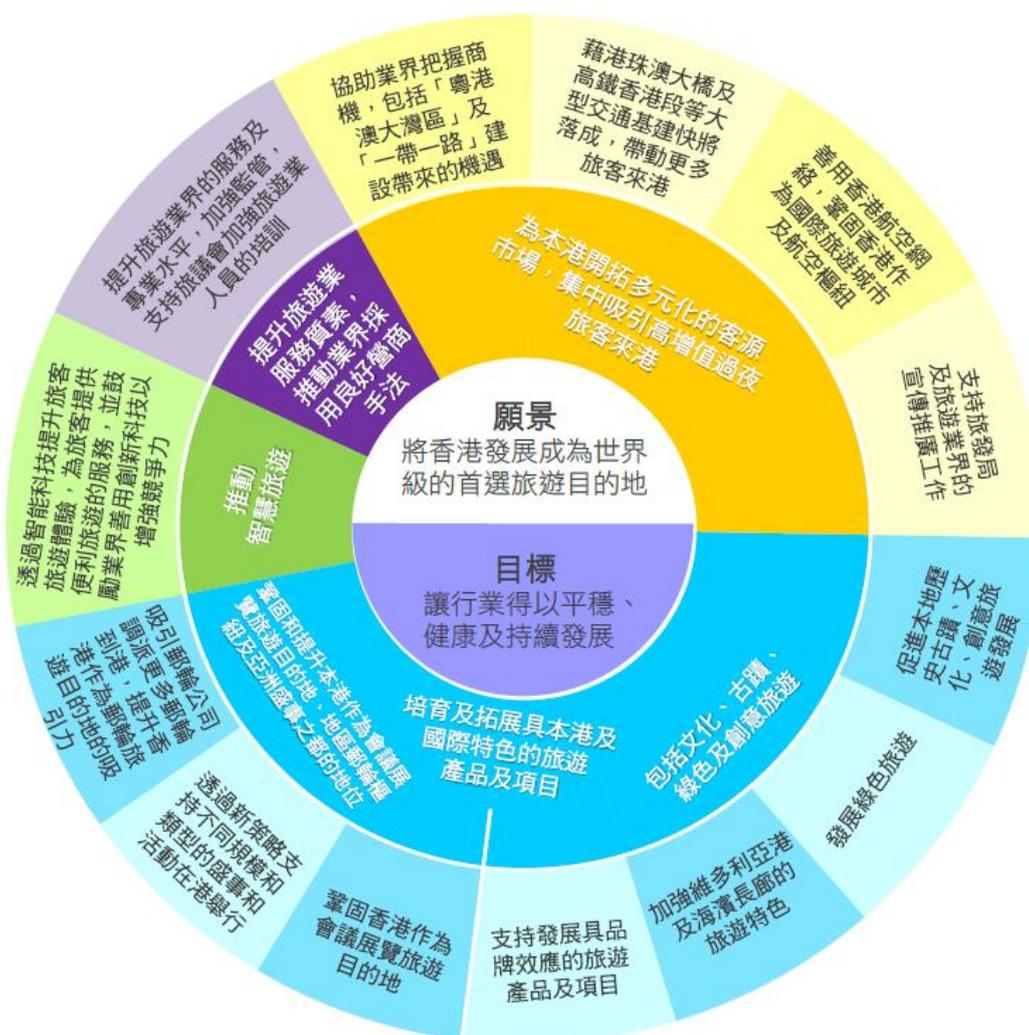
(5) 香港特區政府的旅遊政策 – 發展香港成為世界級的首選旅遊目的地

在 2017 年，香港特區政府公布《香港旅遊業發展藍圖》，明確訂立發展入境遊是香港旅遊業的願景和目標。藍圖亦訂下四大發展策略，包括推動智慧旅遊、開發特色遊、增設基金以支持業界開發新旅遊產品，以及開拓多元化的客源市場等。同時，為了吸引更多高增值旅客訪港，政府會積極爭取舉辦更多具規模的國際會展活動及大型盛事，並強化香港作為「亞洲郵輪樞紐」的形象。

²⁰ 澳門發展策略研究中心（2019）。澳門打造“世界旅遊休閒中心”的內涵與策略。於 2019 年 3 月 12 日擷取自 <http://www.cpedm.org.mo/wp-content/uploads/2013/06/q7.pdf>

²¹ 香港旅業網（2019）。廣東省 144 小時便利簽證。於 2019 年 2 月 28 日擷取自 https://partnet.hktb.com/tc/destination/greater_bay_area/144_visa/index.html

圖 1 香港旅遊業發展藍圖⁶



(6) 香港特區政府對旅遊業界的支援

香港特區政府一直致力吸引更多國際旅客訪港，所以在 2019-20 年度額外撥款約三億五千三百萬港元²²，讓旅發局加強向外地宣傳香港的各大節慶盛事，帶動旅客來港體驗地道文化，積極推廣香港作為首選旅遊目的地。

在旅遊節目及項目拓展方面，政府於 2017 年撥予旅發局一億港元，連續三年推出燈光匯演，以及更新「幻彩詠香江」的燈效及曲目，再加上星光大道於 2019 年初正式向公眾重新開放，進一步提升維多利亞港及其海旁地帶的吸引力。為了突顯香港的美食、動感及文化特色，旅發局亦加強「香港龍舟嘉年華」、「大坑舞火龍」、「香港單車節」及「香港美酒佳餚巡禮」等特色活動，以打造成亞洲品牌盛事。

至於主題公園發展方面，香港海洋公園首間酒店已於 2018 年開業，而另一間新酒店亦正在興建。此外，水上樂園已於 2021 年 9 月 21 日正式開幕。政府於 2021 年 1 月公布海

²² 香港特別行政區政府財政預算案（2019）。2019 至 20 年度財政預算案。於 2019 年 3 月 8 日擷取自 https://www.budget.gov.hk/2019/chi/pdf/c_budget_speech_2019-20.pdf

洋公園未來策略，公園將轉型成為專注於保育和教育、扎根自然並結合歷險與休閒元素來提升訪客體驗的度假勝地。就此，公園的山下園區將創建一個全新免收門票的零售/餐飲/消閒區，山上園區的核心景點區將予以保留，並騰出空間興建嶄新的歷險主題區和健康主題區。此外，配合「躍動港島南計劃」，政府正探討在深水灣及大樹灣提供臨時登岸設施的可行性，並將於 2022 年就深水灣及大樹灣碼頭項目展開技術性研究。而香港迪士尼樂園已於 2018 年開始新階段擴展計劃，預料直至 2023 年，每年都會推出全新項目，以提升樂園整體吸引力和競爭力²³。

其他發展中的新項目包括連接港珠澳大橋香港口岸和香港國際機場的大嶼山，發展成為世界級的旅遊、娛樂和休閒樞紐²⁴。

而在旅行社發展方面，政府早於 2016-17 年度透過香港旅遊業議會（下簡稱「旅議會」）成立「旅行社資訊科技發展配對基金先導計劃（下簡稱「先導計劃）」，並於 2018-19 年度額外撥款三千萬港元優化計劃，藉以促進更多中小型旅行社使用資訊科技拓展業務、提升營運效率及服務水平²⁵。自先導計劃推出以來，業界反應十分熱烈，獲批的申請約 430 宗，包括建立及優化旅行社網頁、設立網上預訂及顧客關係管理系統、建立流動應用程式及網上社交媒體工具等。

III. 小結及展望

綜合以上分析，香港旅遊業界應把握「一國兩制」、「一帶一路」及「粵港澳大灣區互聯互通」三項國家政策的機遇，開發更多旅遊產品和路線，以增進兩地旅遊發展。同時，業界應為未來制定長遠策略，積極開拓客源市場，以推動整個行業及社會的持續發展。此外，透過策劃合適的全球品牌推廣項目，加強宣傳香港作為首選旅遊目的地。

²³ 香港特別行政區立法會（2021）。財務委員會討論文件。於 2021 年 10 月 20 日擷取自 <https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/fc/fc/papers/f20-103c.pdf>

²⁴ 政府新聞網（2017）。大嶼山發展藍圖公布。於 2021 年 5 月 10 日擷取自 https://www.news.gov.hk/tc/categories/infrastructure/html/2017/06/20170603_164018.shtml

²⁵ 香港旅遊業議會（2018）。議會歡迎政府財政預算案建議撥款支援旅行社使用資訊科技並拓展「一帶一路」及大灣區旅遊商機。於 2019 年 2 月 27 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/latest-news/2018-02-28>

B) 經濟因素

I. 環球旅遊業的經濟發展趨勢

(1) 國際旅客消費高速增長

外國旅客的消費為當地國家及城市帶來直接經濟效益。根據統計數字，2018 年全球旅客的消費支出約有一千六百四十三億美元。在 2019 年，旅遊業對全球生產總值貢獻超過八萬億美元，佔全球生產總值的 10.3%，更創造了逾三億個工作職位²⁶。預計到 2029 年，國際旅客總數會增加至二十一億九千多萬人次，總消費支出上升至二千四百八十四億美元，增長率為 3.8%¹。此外，世界各地的貨幣匯率變化對旅遊成本和消費力也有着重要的影響。

(2) 航空業發展對商務及會展獎勵旅客的影響

香港作為國際及區域航空樞紐，在航空連接方面擁有一定優勢。因此，香港機場管理局於 2016 年成立香港國際航空學院，負責培訓人才，以提升國際航運中心地位及推動旅遊業發展²⁷。

但隨着中國與其他地區的航空連接越來越緊密，不少商務旅客放棄經由香港前往內地，改選乘搭直航航線，令訪港商務旅客人數減少。在 2017 年，訪港過夜商務旅客約三百九十六萬人次，較 2016 年下跌了 2.3%⁵。此外，廉航在亞洲多個地區，如南韓、台灣及日本等迅速發展，相宜的機票價格吸引不少旅客轉至相關地區旅遊，對香港旅遊業構成一定壓力。

(3) 網上旅行社對香港旅遊業發展帶來的挑戰

在電子商貿的普及發展下，近年出現不少具規模的網上旅遊產品直銷供應商²⁸，逐漸取代傳統旅行社作為旅遊產品中介人的角色。為了迎合市場生態的改變，傳統旅行社必須調整轉型，例如開發各類電腦應用程式及培訓資訊科技人才等，可惜令經營成本不斷增加。因此，香港特區政府於 2018-19 年度向貿易發展局增撥二億五千萬港元²⁹，協助推動旅遊業發展電子商貿，構建「線上線下一體化」的營運模式，跟上旅遊業發展的步伐。

²⁶ World Travel & Tourism Council. (2020). Economic Impact Reports. 於 2020 年 7 月 22 日擷取自 <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>

²⁷ 香港機場管理局 (2017)。香港國際機場 2016/17 年度表現再創新高。於 2021 年 5 月 12 日擷取自 https://www.hongkongairport.com/tc/media-centre/press-release/2017/pr_1260

²⁸ 姚思榮議員, SBS (旅遊界) (2017)。大灣區旅遊新機遇 (三) 傳統旅行社「路」在何方?。於 2019 年 2 月 12 日擷取自 <http://www.yiusiwing.com/web/subpage.php?mid=159&id=942>

²⁹ 政府新聞網 (2018)。致力發展旅遊為零售業帶來商機。於 2019 年 1 月 29 日擷取自 https://www.news.gov.hk/chi/2018/05/20180515/20180515_115746_544.html

II. 香港旅遊業的經濟發展趨勢

(1) 大灣區為香港旅遊業帶來的經濟效益

粵港澳大灣區是由香港、澳門兩個特別行政區，和廣東省廣州、深圳、珠海、佛山、惠州、東莞、中山、江門、肇慶九個城市所組成的³⁰。大灣區的旅遊資源豐富，讓旅客可在一小時內暢遊多個地方，提供嶄新且多樣化的旅遊體驗。旅發局一直積極推廣「一程多站」的旅遊產品，第一個目標是增進大灣區內市民的流動，第二個目標是吸引外國訪港旅客，順道前往大灣區內其他城市觀光旅遊。旅發局亦會安排旅遊業界，如旅行社、航空公司等，透過電視或網上媒體宣傳大灣區旅遊。預計未來可為香港帶來巨大的經濟收益，相信香港人到內地旅遊的數字亦會明顯上升。此外，由於連接香港的交通便利度增加，預計二線城市旅行團的增長可高達 50%³¹。

(2) 「一橋一鐵」為香港旅遊業帶來的經濟效益

廣深港高鐵香港段於 2018 年 9 月 23 日正式通車，雖然全長只有二十六公里，然而把香港納入內地兩萬五千公里的高鐵網中，令許多內地城市到香港的距離從山高路遠變成觸手可及。根據統計數字，通車首日經香港高鐵西九龍站入境的旅客有四萬二千五百多人次，而出境的旅客約有三萬三千人次³²。此外，選擇乘高鐵赴港自由行已成為內地年輕人的首選，從北京、福建、湖南及雲南等地乘高鐵訪港的自由行旅客亦大幅增加³³。

與此同時，港珠澳大橋於 2018 年 10 月 24 日正式通車，在第一個月已有超過八十萬人次使用港珠澳大橋澳門口岸出入境，而經港珠澳大橋來港的旅行團則從通車第一周約七十團上升至第四周的七百多團³³。

「一橋一鐵」這兩項超級工程為香港旅遊業帶來巨大的動力。除了方便港澳及內地的跨境旅客外，同時亦令內地訪港旅客人數大幅增加。在 2018 年，整體訪港旅客人次超過六千五百萬，打破了 2014 年以來的最高紀錄³⁴。根據香港入境處數字顯示，2019 年農曆新年期間共有超過一百萬人次出入境³⁵，其中經港珠澳大橋有近十四萬人次，是繼羅湖

³⁰ 立法會秘書處（2018）。粵港澳大灣區：香港的機遇與挑戰。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/1718fs04-guangdong-hong-kong-macao-bay-area-opportunities-and-challenges-for-hong-kong-20180223-c.pdf>

³¹ 文匯報（2018）。經濟效益龐大灣區高速融合。於 2019 年 2 月 22 日擷取自 <http://paper.wenweipo.com/2018/09/22/YO1809220006.htm>

³² 東網（2018）。高鐵通車首日·逾 4.2 萬人次經西九龍站入境·出境 3.3 萬。於 2019 年 2 月 12 日擷取自 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20180924/bkn-20180924011000896-0924_00822_001.html

³³ 文匯快訊（2018）。今年訪港人數創 4 年新高·「一橋一鐵」創造旅遊新模式。於 2019 年 2 月 12 日擷取自 <http://news.wenweipo.com/2018/12/25/IN1812250025.htm>

³⁴ 成報（2018）。訪港旅客今年越過六千萬人次。於 2021 年 5 月 20 日擷取自 <https://www.singpao.com.hk/index.php?fi=news3&id=90549>

³⁵ 星島網（2019）。初二逾 107 萬人次出入境·港珠澳大橋高鐵人流創新高。於 2019 年 3 月 4 日擷取自 <https://std.stheadline.com/realtime/article/927538/%E5%8D%B3%E6%99%82-%E6%B8%AF%E8%81%9E-%E5%88%9D%E4%BA%8C%E9%80%BE107%E8%90%AC%E4%BA%BA%E6%AC%A1%E5%87%BA%E5%85>

及香港國際機場之後，出入境人數第三高的口岸。同期間，有超過九萬六千人次經香港高鐵西九龍站出入境，客流量更創啟用以來新高³⁵。這些新增旅客為香港零售業及飲食業帶來顯著的經濟增長。

除此之外，香港還有多項大型基建工程逐步落成，包括在 2020 年啟用的蓮塘 / 香園圍口岸，以及正在興建中的香港國際機場第三條跑道。這些基礎設施將強化香港作為聯繫中國內地和國際的「雙門戶」樞紐角色。

(3) 「郵輪旅遊」為香港旅遊業帶來的經濟效益

在 2013 年，位於前啟德機場跑道的啟德郵輪碼頭正式運作，可同時停泊兩艘全球最大的郵輪³⁶。連同尖沙咀的海運碼頭，提升香港成為主要區域郵輪樞紐。根據統計數字，郵輪碼頭的使用率一直穩定上升，為香港帶來巨大的經濟收益。在 2017 年，全港郵輪停泊次數為二百四十五次，較 2013 年的八十九次，增加了 175%³⁷。同期的出入境郵輪乘客亦有八十五萬人次，增長達 345%³⁷。預料未來郵輪旅遊可配合「一程多站」概念，開拓更多新旅遊路線，整體市場發展潛力龐大。

(4) 「一程多站」旅遊為香港旅遊業帶來的經濟效益

「一橋一鐵」這兩項工程為香港旅遊業帶來嶄新旅遊概念。由於節省交通時間，旅遊行程的彈性大大增加，多間旅行社都紛紛推出一至兩天的香港 / 內地短線旅行團，當中包括一系列的新旅遊路線。部分海外旅行社亦推出了新項目，吸引國際旅客同時遊覽香港及內地多個城市，為他們創造無限商機。「一橋一鐵」實現了大灣區「一小時生活圈」，成功串連大灣區的旅遊市場，不僅帶動了旅客赴港遊的次數，還振興了周邊地區，如武漢、貴陽、長沙及廈門等高鐵沿線城市的旅遊發展。

另外，為外國訪港旅客特別設計的「飛航郵輪」旅遊產品，如「郵輪 + 高鐵遊」及「郵輪 + 港珠澳大橋遊」，亦應運而生。在推廣「郵輪 + 高鐵遊」方面，旅發局於 2018 年與一家大型郵輪公司合作，推出首個高鐵車費回贈計劃，以鼓勵旅客選乘高鐵前往香港登船³⁸。

[%A5%E5%A2%83-%E6%B8%AF%E7%8F%A0%E6%BE%B3%E5%A4%A7%E6%A9%8B%E9%AB%98%E9%90%B5%E4%BA%BA%E6%B5%81%E5%89%B5%E6%96%B0%E9%AB%98](#)

³⁶ 旅遊事務署（2019）。香港便覽 - 旅遊業。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.tourism.gov.hk/resources/tc_chi/paperreport_doc/fact/2019-11/HK_Fact_Sheet_tc_Tourism_Sep_2019.pdf

³⁷ 東網（2017）。今年全港郵輪停泊逾 245 次，提早 6 年達標。於 2021 年 5 月 20 日擷取自 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20171121/bkn-20171121171936818-1121_00822_001.html

³⁸ 星夢郵輪（2019）。展開您的星夢假期。於 2019 年 1 月 31 日擷取自 <https://www.dreamcruiseline.com>

(5) 會展獎勵旅遊為香港旅遊業帶來的經濟效益

現時，不少外國企業會選擇香港作為會展獎勵旅遊目的地。為了進一步鞏固會展獎勵旅遊的地位，香港特區政府一直致力提高會展場地供應，將其發展成為優質市場，吸納高增值旅客訪港。

在 2018 年《施政報告》中，政府提出把灣仔北三座政府大樓及港灣消防局用地重建為會展設施及酒店等³⁹。香港旅遊業界也可利用「一程多站」概念，設計多元化的特色旅遊行程，鼓勵企業選擇香港為會展獎勵旅遊目的地。

III. 小結及展望

綜合以上分析，香港旅遊業界應充分把握中央政府重點發展大灣區的機遇，利用港珠澳大橋及廣深港高鐵香港段開通的優勢，積極開發不同類型的旅遊路線及產品，並大規模推廣「一程多站」旅遊及飛航郵輪假期等項目。

此外，透過舉辦大型盛事及國際性活動，吸引更多外國企業選擇香港為會展獎勵旅遊目的地，同時業界也應加強培訓能精通外語的項目策劃人，以支持會展獎勵旅遊的發展。

與此同時，面對網上旅行社的競爭，傳統旅行社要積極培育資訊科技人才，並運用香港特區政府提供的資助發展網上平台及多元化的旅遊產品。

³⁹ 香港特別行政區政府（2018）。行政長官 2018 年施政報告。於 2019 年 1 月 21 日擷取自 <https://www.policyaddress.gov.hk/2018/chi/policy.html>

C) 社會因素

世界各地的社會文化、生活習慣，以及人口變化等因素對各行各業的發展均有着極大影響。其中環球銀髮族市場的崛起、年輕人網上消費的習慣，以及各地文化的差異等，對全球旅遊業發展帶來不少的衝擊。

I. 環球旅遊業的社會發展趨勢

(1) 新興市場的崛起

在過去的幾十年，北美和歐洲佔據了旅遊市場的主導地位，但時至今日情況已有所改變。根據世界經濟論壇的數據，到 2030 年全球旅遊業的增長將大部分來自非洲、亞洲和中東⁴⁰。來自新興亞洲市場的旅客（如中國、印度等），將被視為全球旅遊業增長的主要推動力，尤其是中產階級對外遊的需求殷切。除此之外，新興市場國家亦吸引不少來自世界各地的旅客，令全球旅遊人數穩步上升。

(2) 全球旅遊人數急速上升

一直以來，旅遊活動都被視為只提供給富裕階層的奢侈品。但隨着全球經濟持續增長，人均收入上升，令許多新興市場國家的中產階級擴張，再加上廉航急速發展及旅遊消費模式轉變，使全球旅客人數激增。在 2015 年，全球約有近十二億旅客，預計到 2030 年將進一步擴大至十八億⁴¹。其中銀髮族的崛起及年輕人對旅遊態度的改變，促使旅遊業成為世界上增長最快的經濟行業之一。

(3) 環球銀髮族的崛起

全球人口老化成為大趨勢，銀髮市場將影響全球經濟，同時為旅遊業帶來前所未有的商機。預期至 2030 年，發達國家城市的消費增長主要來自年過六十歲的長者，並造就一些極具潛力的消費市場，包括探險旅遊和特色深度遊等⁴²。以探險旅遊為例，美國的參加者當中超過 40% 是年逾五十歲的，而英國長者較喜歡參加北極探險及亞洲文化探索之旅，當中六十五至七十四歲年齡組別的旅遊消費增長最快⁴³。此外，郵輪旅遊亦是受歡迎的項目之一。

⁴⁰ BBC Travel (2019). How digitalisation is revolutionising the travel industry. 於 2019 年 3 月 19 日擷取自 <http://www.bbc.com/storyworks/travel/the-new-tourism-trend/technology-redefine-tourism-industry>

⁴¹ World Economic Forum (2019). How will travel look like in 2030? 於 2019 年 3 月 19 日擷取自 <https://www.weforum.org/agenda/2016/09/what-will-travel-look-like-in-2030>

⁴² 信報財經新聞 (2010)。銀髮市場潛力大·創意吸客。於 2019 年 1 月 28 日擷取自 <https://paper.hket.com/article/897560/%E9%8A%80%E9%AB%AE%E5%B8%82%E5%A0%B4%E6%BD%9B%E5%8A%9B%E5%A4%A7%20%E5%89%B5%E6%84%8F%E5%90%B8%E5%AE%A2>

⁴³ 文匯報 (2017)。銀髮豪得起·旅遊新商機。於 2019 年 2 月 11 日擷取自 <http://paper.wenweipo.com/2017/09/14/GJ1709140023.htm>

(4) 環球年輕消費群的出現

近年，年輕人的旅遊消費習慣正在轉變，他們更喜歡神秘、探險、挑戰、宗教、傳統藝術，以及文明古國等旅遊目的地。基於人工智能和數碼科技的急速發展，年輕人在計劃旅遊時，傾向使用互聯網及網上平台預先掌握旅遊資訊，並設計適合自己的行程，作出更精明的消費選擇。因此，他們無論在計劃、預訂旅遊產品或旅遊的模式都已改變了不少。

II. 香港旅遊業的社會發展趨勢

(1) 香港銀髮族的旅遊消費模式

香港社會正步入老齡化階段，預計到 2036 年長者人數高達二百三十七萬，佔總人口 31.1%⁴⁴。隨着銀髮族的出現，各行各業紛紛尋找商機，旅遊業或成為最受惠行業之一⁴⁵。

根據數字顯示，近年超過四成旅客為五十歲以上人士，其中不少是極具消費力的旅客，成為旅遊業一大收入來源。此外，根據消委會的調查報告指出⁴⁶，香港長者普遍重視社交生活，而旅遊支出佔了長者的非經常性開支項目約 20.7%。若身體和經濟條件許可，大部份長者均表示願意去外遊。由於銀髮族的外遊時間靈活，他們通常選擇淡季出發，而每年外遊次數也較上班族為多。對於具良好經濟基礎的銀髮族，他們偏愛中長線遊，消費力亦相對較高，其中郵輪路線及特色深度遊特別受他們歡迎。相信隨着人口老化加劇，銀髮族將成為旅遊市場的新勢力。

(2) 香港年輕人的旅遊消費模式

近年，年輕人喜愛自由行，外遊次數亦相當頻繁，且消費額不斷提高。隨着科技進步，香港人很容易在互聯網及網上平台獲得旅遊資訊。根據 2017 年的調查顯示⁴⁷，超過四成的香港人表示放心讓電腦根據他們過往的旅行資料來建議下一次行程，而近七成香港人希望「先嘗試後購買」，即透過虛擬實境「考察」當地環境；亦有相若的旅客認為個人化的建議能夠令他們更積極預訂行程。

⁴⁴ 思考香港（2017）。20 年後香港每 3 人就有一名長者。於 2019 年 2 月 12 日擷取自 <https://www.thinkhk.com/article/2017-09/09/23040.html>

⁴⁵ 香港商報網（2015）。全球人口老齡化帶來的“危”與“機”。於 2019 年 2 月 14 日擷取自 https://www.hkcd.com/content/2015-02/02/content_907382.html

⁴⁶ 香港 01（2018）。消委會報告：長者月花 \$6300 旅遊佔非經常開支兩成。於 2019 年 2 月 14 日擷取自 <https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/242821/%E9%8A%80%E9%AB%AE%E5%B8%82%E5%A0%B4-%E6%B6%88%E5%A7%94%E6%9C%83%E5%A0%B1%E5%91%8A-%E9%95%B7%E8%80%85%E6%9C%88%E8%8A%B1-6300-%E6%97%85%E9%81%8A%E4%BD%94%E9%9D%9E%E7%B6%93%E5%B8%B8%E9%96%8B%E6%94%AF%E5%85%A9%E6%88%90>

⁴⁷ 信報（2017）。2018 年八大旅行趨勢。於 2019 年 2 月 14 日擷取自 <https://lj.hkej.com/lj2017/travelsports/article/id/1709407/2018%E5%B9%B4%E5%85%AB%E5%A4%A7%E6%97%85%E8%A1%8C%E8%B6%A8%E5%8B%A2>

另外，年輕人對經濟環境更敏感，消費也越來越精明，旅遊成本是其中一個重要的考慮因素，所以他們會因應貨幣匯率來選擇旅遊目的地，並選擇在酒店格價網站以較低價錢預訂心儀酒店。在交通方面，年輕人也傾向選乘廉航。

(3) 廉航對香港旅遊業發展的影響

隨着廉航的興起及普及化，旅遊成本下降，年輕人及低收入人士選乘飛機外遊的次數明顯增加，同時亦改變了他們的旅遊模式，例如以往普遍參加五至七天的旅行團，現改為利用週末連幾天假期去一趟短線旅行。由此可見，廉航為香港旅遊業帶來無限商機。

此外，很多辦學團體也會利用廉航舉辦遊學團。由於價格相對便宜，深受不少家長熱捧，讓更多學生可以參與海外交流及學習。

(4) 遊學團的發展

近年，很多中小學提供多元化的內地和海外遊學團，熱門地點包括中國內地、台灣、韓國、新加坡、英國及美國等。遊學團行程包括觀光旅遊及學習活動，讓學生體驗不同地方的文化，並學習不同國家的語言。因此，遊學團很受學校、家長及學生歡迎。

(5) 內地旅客對香港旅遊業發展帶來的機遇和影響

自從「一橋一鐵」開通後，內地入境旅行團急增，令本港的零售業和餐飲業受惠。然而，內地團大量集中在部分地區之指定食肆用膳和店鋪購物，相關的旅遊巴堵塞交通和旅客聚集情況，難免對當區交通及居民造成壓力。政府一直就有關事宜與旅議會、旅遊業界及相關持分者保持溝通，按情況推動落實紓緩措施，以平衡旅遊業對經濟發展和社會民生的影響。

(6) 社會事件對香港旅遊業的影響

2019 年的「修例風波」引發大規模示威，訪港旅客人數亦隨即下降。當時，由於香港人及旅客減少外出，零售業、餐飲業和酒店業首當其衝大受打擊。根據政府經濟顧問辦公室估計⁴⁸，社會事件對香港經濟造成的損失至少約一百五十億港元，當中旅遊業損失最為慘重。

⁴⁸ 港人講地（2020）。黑暴毀經濟·全港至少損失 150 億。於 2020 年 7 月 16 日擷取自

<https://www.speakout.hk/%E7%84%A6%E9%BB%9E%E6%96%B0%E8%81%9E/54167/-%E6%96%B0%E8%81%9E%E7%9D%87%E7%9C%9F%E5%95%B2-%E9%BB%91%E6%9A%B4%E6%AF%80%E7%B6%93%E6%BF%9F-%E5%85%A8%E6%B8%AF%E8%87%B3%E5%B0%91%E6%90%8D%E5%A4%B1150%E5%84%84#selected>

(7) 流行疫症對香港旅遊業的影響

自 2020 年 1 月起，新冠肺炎在全球大規模爆發，各國採取封關及隔離措施，旅遊業即時陷入停頓。根據旅發局的數據顯示，2020 年 1 月份訪港旅客人次急跌了 52.7%，僅逾三百二十萬人⁴⁹。而 2020 年 3 月訪港旅客數字更進一步降至約八萬人次，按年下跌近 99%⁵⁰，對入境遊帶來巨大打擊。

此外，由於香港特區政府向多國發出紅色外遊警示，加上實施隔離政策，很多旅行團亦無奈取消出發，因此出境遊同樣面臨極大壓力。旅遊業界認為疫情的影響至少會持續到 2022 年。

III. 小結及展望

綜合以上分析，隨着銀髮族及年輕人的旅遊模式改變，香港旅遊業界應運用多年的旅遊知識及經驗，為他們度身訂做各種特式遊及開發一些新興的旅遊產品⁵¹。因應廉航的快速發展，業界應與世界各地的航空公司接洽，吸引他們開辦新航線來港，並利用大灣區「一程多站」的概念去開發更多相關的旅遊產品。至於入境遊方面，導遊應盡力減低旅行團對社區帶來的影響，例如調整行程安排，以免影響香港人的日常生活。

雖然社會事件及流行疫症對香港旅遊業造成極大打擊，卻加速了電子商貿的發展，現時業界都着重在網上進行銷售及舉辦推廣活動。至於遊學團，業界可考慮將範圍擴展至中國內地及其他國家，甚至開辦本地遊學團。為了確保外地的接待安排妥善，業界應與有信譽的辦學團體合作。

⁴⁹ 香港經濟日報（2020）。旅遊業陷入停頓－旅行社大嘆零生意。於 2020 年 7 月 16 日擷取自 <https://inews.hket.com/article/2588810/%E3%80%90%E6%96%B0%E5%86%A0%E8%82%BA%E7%82%8E%E3%80%91%E6%97%85%E9%81%8A%E6%A5%AD%E9%99%B7%E5%85%A5%E5%81%9C%E9%A0%93%E3%80%80%E6%97%85%E8%A1%8C%E7%A4%BE%E5%A4%A7%E5%98%86%E9%9B%B6%E7%94%9F%E6%84%8F>

⁵⁰ 香港經濟日報（2020）。3 月訪港旅客數字約 8.2 萬人次，按年下跌近 99%。於 2020 年 7 月 16 日擷取自 <https://topick.hket.com/article/2618185/%E3%80%90%E5%86%B0%E5%B0%81%E6%97%85%E9%81%8A%E6%A5%AD%E3%80%91%E6%9C%88%E8%A8%AA%E6%B8%AF%E6%97%85%E5%AE%A2%E6%95%B8%E5%AD%97%E7%B4%848.2%E8%90%AC%E4%BA%BA%E6%AC%A1%E3%80%80%E6%8C%89%E5%B9%B4%E4%B8%8B%E8%B7%8C%E8%BF%9199->

⁵¹ Kam-hon Lee (2008), “Shaping the Industry, Embracing Value Creation”, The Voice of TIC: A Quarterly Publication of the Travel Industry Council of Hong Kong, 3-10.

D) 科技因素

環球科技進步令旅遊業突破了原有的發展模式。在大數據時代，旅行社能更精準地獲得營運及消費數據，為旅客提供個人化的旅遊資訊，並制定合適的銷售策略來提高整體收益。虛擬實境和人工智能技術為旅客帶來嶄新的體驗，同時網上銷售平台及電子支付系統的發展令營銷和支付更為方便。

I. 環球旅遊業的科技發展趨勢

(1) 數碼化大幅降低旅遊成本

在數碼時代，只要一部智能手機便可以輕鬆地計劃旅遊行程，比以往到旅行社更為方便，而且在網上預訂航班及酒店服務，旅遊成本亦可能相對較低。根據世界經濟論壇的數碼化轉型計劃（Digital Transformation Initiative）預測，從 2016 至 2025 年，推動數碼化可讓航空業和旅遊業的盈利增加近三千零五十億美元⁴⁰。

(2) 大數據時代的轉變

大數據的應用正在改革傳統旅遊業，透過資訊科技、通訊科技、雲端運算、人工智能、虛擬實境等技術⁵²，提高旅客外遊的便利度。事實上，很多國家早已開始推行「智慧旅遊」，例如在內地透過社交平台可實時觀察景點的人流情況，讓旅客選擇最佳遊玩時間⁵³；法國及澳洲設有景點虛擬導覽，旅客可透過網站參觀不同的著名景點；歐洲亦推出了人群監察系統⁵²，利用大數據管理人流，改善景點擠迫問題。因此智慧旅遊將成為未來旅遊業發展的重點。

此外，旅行社透過搜集數據及分析旅客的行為習慣，為旅客提供更個性化的服務，並洞悉旅遊市場的發展趨勢，例如推測旅遊高峰期、旅客喜愛的景點及消費力等。同時，運用大數據分析旅客遊覽路線的變化，對開發新旅遊產品有很大幫助。環島單車遊及國際馬拉松系列就是一些近期的成功例子。

由此可見，旅遊業界應投放更多資源來開發軟件、增加智慧旅遊設施，以提升整體旅遊體驗。

⁵² 智經研究中心（2020）。我們與「真·智慧旅遊」的距離。於 2020 年 5 月 20 日擷取自 <http://www.bauhinia.org/index.php/zh-HK/analyses/1044>

⁵³ 香港 01（2018）。智慧旅遊 = 加強 WiFi 服務? 學者：香港發展仍屬初步階段。於 2021 年 5 月 20 日擷取自 <https://www.hk01.com/%E5%91%A8%E5%A0%B1/195580/%E6%99%BA%E6%85%A7%E6%97%85%E9%81%8A-%E5%8A%A0%E5%BC%B7wifi%E6%9C%8D%E5%8B%99-%E5%AD%B8%E8%80%85-%E9%A6%99%E6%B8%AF%E7%99%BC%E5%B1%95%E4%BB%8D%E5%B1%AC%E5%88%9D%E6%AD%A5%E9%9A%8E%E6%AE%B5>

(3) 推行出入境電子化

目前，很多國家已進一步優化出入境系統⁵⁴，並簡化簽證過關等程序，以便利國民及旅客辦理出入境手續。在美國，現時有二十九個機場，允許美國公民及加拿大旅客透過智能手機或平板電腦的「手機護照」流動應用程式，提交護照資料及海關申報表⁵⁵，大大縮短了出入境的等候時間。

此外，電子簽證的普及化，讓旅客可以在網上遞交簽證申請，相比以往到領事館或用郵遞方式辦理更為方便。此外，電子簽證的審批時間亦較快，深受旅客歡迎。

II. 香港旅遊業的科技發展趨勢

(1) 智慧城市的發展

香港特區政府一直致力把香港構建成為世界級的智慧城市。在 2017 年，政府公布《香港智慧城市藍圖⁵⁶》，推出了七十六項智慧城市措施，其中部分與旅遊業息息相關，當中包括：

- 將流動登記服務擴展至機場以外的地方，例如主題公園、酒店、會議中心、交通樞紐等，以及提供行李提取服務，為旅客提供輕鬆寫意的旅遊體驗。
- 在機場登記櫃檯、登機證檢查站和登機服務使用生物識別技術，繼續提升無縫的機場行程體驗。
- 採用資訊科技、通訊科技及虛擬影像等，豐富旅客在香港的旅遊體驗。
- 鼓勵旅遊業界善用創新科技增強競爭力

為了持續優化和擴大智慧城市的建設，政府於 2020 年公布《香港智慧城市藍圖 2.0⁵⁷》。推出的新措施包括優化旅發局的智慧旅遊平台，以及在港珠澳大橋香港口岸建立一個自動泊車系統。同時，旅遊業界將繼續推出各式各樣的智慧旅遊項目，讓香港發展成為創新及科技先進的旅遊目的地。

⁵⁴ 澳洲總領事館（2019）。電子簽證（ETA）。於 2019 年 2 月 26 日擷取自 https://hongkong.china.embassy.gov.au/hkngchinese/vismg_eta.html

⁵⁵ U.S. Customs and Border Protection (2020). Mobile Passport Control. 於 2021 年 5 月 20 日擷取自 <https://www.cbp.gov/travel/us-citizens/mobile-passport-control>

⁵⁶ 創新及科技局（2017）。香港智慧城市藍圖。於 2021 年 5 月 22 日擷取自 [https://www.smartcity.gov.hk/modules/custom/custom_global_js_css/assets/files/HongKongSmartCityBlueprint\(CHI\).pdf](https://www.smartcity.gov.hk/modules/custom/custom_global_js_css/assets/files/HongKongSmartCityBlueprint(CHI).pdf)

⁵⁷ 創新及科技局（2020）。香港智慧城市藍圖 2.0。於 2021 年 5 月 22 日擷取自 [https://www.smartcity.gov.hk/modules/custom/custom_global_js_css/assets/files/HKSmartCityBlueprint\(CHI\)v2.pdf](https://www.smartcity.gov.hk/modules/custom/custom_global_js_css/assets/files/HKSmartCityBlueprint(CHI)v2.pdf)

(2) 網上旅遊平台的發展

由於互聯網的旅遊資訊太多，一些網上平台推出「旅遊教練」服務⁵⁸，利用人工智能「聊天機械人」功能及網上客戶服務來協助旅客計劃行程、購買旅遊產品及解答他們的旅遊疑難，而過程亦變得更加互動。

此外，為了把握大灣區及「一帶一路」帶來的龐大機遇，香港特區政府撥款支持旅議會建立網上旅遊資源平台⁵⁹，向旅客提供大灣區及「一帶一路」的旅遊資訊，並協助業界推出更多相關的旅遊產品。

(3) 資料外洩危機及網絡保安的重要性

近年，多間旅行社⁶⁰及航空公司⁶¹發生電腦系統被入侵的資料保安事故，引致客戶的個人資料外洩，情況備受關注。隨着智慧城市的發展，保護個人資料更為重要，香港特區政府於 2020 年 1 月成立法定規管機構「旅遊業監管局（下簡稱「旅監局」）」⁶²，負責管理旅行代理商的發牌制度，預料未來旅監局會加強業界對資料保障的意識。現時，政府亦提供旅行社資訊科技發展配對基金⁶³，協助業界完善資訊保安系統。

(4) 缺乏資訊科技人才對香港旅遊業發展帶來的挑戰

為了提升營運效率，很多歷史悠久的旅行社均設有完善的資訊管理系統，當中包括銷售系統，讓旅遊從業員可實時查閱旅行團的最新報名情況及餘額，而網上平台則為客戶提供旅遊資訊及旅遊產品的訂購服務。此外，旅行社運用會計系統提供的功能，簡化財務程序，並協助分析及控制各部門的營運收支。

透過全球機票分銷系統，旅行社可實時向航空公司預訂機票，這對自由行產品業務尤為重要。隨着電子支付系統的廣泛應用，客戶於交易時更普遍傾向使用數碼支付工具，例如預付卡及電子錢包等。

⁵⁸ 晴報（2018）。網上旅遊教練反應佳。於 2021 年 5 月 22 日擷取自

<https://skypost.ulifestyle.com.hk/article/2195472/%E7%B6%B2%E4%B8%8A%E6%97%85%E9%81%8A%E6%95%99%E7%B7%B4%20%E5%8F%8D%E6%87%89%E4%BD%B3>

⁵⁹ 香港旅業網（2020）。香港旅遊業議會簡介。於 2021 年 5 月 22 日擷取自

https://partnernet.hktb.com/tc/itchk/about_the_organisers/travel_industry_council_of_hong_kong/index.html

⁶⁰ 香港個人資料私隱專員新聞稿（2018）。私隱專員關注旅行社資料保安事故頻生，重申多項保安措施建議。於 2021 年 5 月 20 日擷取自 https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/news_events/media_statements/press_20180104.html

⁶¹ 香港個人資料私隱專員（2019）。資料外洩事故調查報告。於 2021 年 5 月 20 日擷取自

https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/news_events/media_statements/files/PCPD_Investigation_Report_R19_15281_C.pdf

⁶² 政府新聞公報（2019）。政府公布委任旅遊業監管局成員。於 2021 年 5 月 20 日擷取自

<https://www.info.gov.hk/gia/general/201912/06/P2019120600490.htm>

⁶³ Now 新聞（2018）。邱騰華促旅遊業界善用基金增強資訊保安。於 2021 年 5 月 20 日擷取自

<https://news.now.com/home/finance/player?newsId=249456>

由於創新科技的急速擴展，旅遊業界正面對缺乏資訊科技人才的情況，所以部份旅行社已經將資訊科技項目外判到內地，或直接招聘海外的資訊科技人才。

III. 小結及展望

綜合以上分析，隨着世界進入大數據時代，智慧旅遊及個人化的宣傳策略是未來旅遊業發展的大趨勢。業界應利用資訊科技工具來整合及分析數據資料，並按客戶的旅遊喜好，制定推廣活動及開發旅遊產品。為了提供更優質的網上客戶服務，業界應加強旅遊從業員的培訓，確保他們了解各類旅遊產品及活動。在保護個人資料方面，業界應為各種資訊管理系統進行風險評估，並制定合適的資訊保安管理措施。

E) 法規因素

目前，國際社會仍未能為旅遊業找到一個最佳的規管方法。在香港，由於以往旅遊業未有一個嚴格的規管制度，令業界存在專業性不足的情況，例如非法營運旅行社、強迫購物及貨不對辦等。旅監局的成立有助提升旅行代理商、導遊及領隊的整體專業水平，同時規管入境旅行團在安排下光顧的商店，使旅遊業整體運作變得更專業化。

I. 環球旅遊業的法規發展趨勢

(1) 以統一機構規管旅遊業

現時，部分地區如新加坡及中國，均由統一機構執行旅遊政策、旅遊宣傳推廣及行業規管。在規管領隊方面，內地設有發牌或核證制度，旅行社要先行審查申請人的資格及安排業務培訓，然後向地區旅遊行政部門提出申請。如發現導遊或領隊有違規行為，國家可對地區旅遊行政部門作出處分。

(2) 以不同機構規管旅遊業⁶⁴

另一些地區如英國、澳洲、美國及南韓等，則由不同機構執行旅遊政策、旅遊宣傳推廣及行業規管。一般而言，政府部門會負責旅遊政策及規劃，而公營機構則負責旅遊推廣宣傳活動。除南韓外，這些國家均沒有規管導遊或領隊的發牌制度。

(3) 現時香港旅遊業的運作和規管架構⁶⁴

在 1999 年，香港特區政府成立了旅遊事務署，專責制訂旅遊發展策略，分配資源落實各項旅遊政策，以及統籌和協調各方推動旅遊業的工作，包括景點規劃、與內地相關部門聯繫及商討兩地旅遊發展事宜等。而旅遊事務署的旅行代理商註冊處是負責執行《旅行代理商條例》，掌管簽發旅行代理商牌照及相關工作，包括根據條例監察旅行代理商的財務狀況。在 2020 年年底，獲發牌的旅行代理商共約有一千七百二十間⁶⁵。

在現行的雙軌規管制度下，旅議會則負責行業自我規管，包括簽發導遊證及領隊證、訂立作業守則和指引，以及設立紀律處分機制，處理會員違反守則和指引的個案。一般規管旅行代理商、導遊及領隊的日常工作是由旅議會負責的。截至 2021 年 5 月，約有一萬四千五百四十六名持證領隊⁶⁶及六千三百九十六名持證導遊⁶⁷。

⁶⁴ 商務及經濟發展局（2011）。香港旅遊業的運作和規管架構檢討 – 諮詢文件。於 2019 年 2 月 28 日擷取自 https://www.tourism.gov.hk/tc_chi/papers/files/consultation_paper_chi.pdf

⁶⁵ 旅行代理商註冊處（2021）。過去十年的旅行代理商數目。於 2021 年 5 月 20 日擷取自 <https://www.tar.gov.hk/chi/statistics/index.html>

⁶⁶ 香港旅遊業議會（2021）。外遊領隊名冊。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/escorts/directory>

⁶⁷ 香港旅遊業議會（2021）。導遊名冊。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/guides/directory>

香港旅遊業在過去二十多年來不斷擴展，業界的作業模式亦不斷演變。現有的旅議會及旅行代理商註冊處的角色、職責和分工欠缺清晰，因此政府經全面考慮所收集的意見後，決定成立旅監局統一負責旅遊業的整體規管工作。

II. 香港旅遊業的法規發展趨勢

(1) 旅監局的成立

自中央政府於 2003 年對香港開放自由行政策後，內地旅客入境人數急增。儘管大部分的旅遊從業員都是妥善經營業務，但仍出現了一些強迫旅客購物及違反專業操守的事件，令香港旅遊業的聲譽受損。由於以往旅遊業的規管架構缺乏獨立性，一直被人詬病為「行內人管行內人」，因此香港特區政府於 2018 年通過《旅遊業條例草案》，並於 2020 年 1 月成立法定規管機構旅監局⁶⁸，接管旅行代理商註冊處及旅議會的規管及發牌工作，同時接收旅遊業賠償基金，處理旅行社倒閉賠償事宜。

旅監局預計於 2022 年內正式運作。除任命業外人士為主席，旅遊事務專員為副主席外，旅監局共有二十八名普通成員，包括十三名業界成員和十五名非業界成員。業界成員涵蓋從事經營入境和外遊旅行代理商業務的人士、導遊和領隊，以及旅議會理事會理事，讓旅監局的組成能涵蓋業界的廣泛層面⁶²。而非業界成員則來自不同領域，包括法律、會計、金融、教育、消費者事務和一般行政知識等。在 2020 年，旅監局已成立了六個委員會負責不同職務，分別是紀律委員會、守則及指引委員會、牌照委員會、賠償委員會、發展委員會和機構事務委員會⁶⁹。

憑著業界及非業界成員的專業知識及經驗，再加上各委員會專責不同範疇的工作，為香港旅遊業設立一個完善的新規管制度⁶²。現時，旅監局正着手處理一系列工作，包括草擬附屬法例，制訂發牌框架、指令、指引及行為守則等，未來將會與不同的持分者緊密合作。

(2) 旅行代理商發牌制度

目前，旅行代理商註冊處會根據《旅行代理商條例》（第二百一十八章）的法定要求發出旅行代理商牌照⁷⁰。按《旅行代理商條例》，持牌旅行代理商必須為旅議會的會員。旅議會規定其基本會員須具有不少於五十萬港元的實收資本（另按分店數目每間額外增

⁶⁸ 星島日報（2021）。招逾百員工最快明年運作·旅監局新主席：業界違法必究。於 2021 年 5 月 21 日擷取自 <https://www.singtao.ca/4063123/2020-01-28/news-%E3%80%90%E5%B0%88%E8%A8%AA%E3%80%91%E6%8B%9B%E9%80%BE%E7%99%BE%E5%93%A1%E5%B7%A5%E6%9C%80%E5%BF%AB%E6%98%8E%E5%B9%B4%E9%81%8B%E4%BD%9C+%E6%97%85%E7%9B%A3%E5%B1%80%E6%96%B0%E4%B8%BB%E5%B8%AD%EF%BC%9A%E6%A5%AD%E7%95%8C%E9%81%95%E6%B3%95%E5%BF%85%E7%A9%B6/?variant=zh-hk>

⁶⁹ 政府新聞公報（2020）。旅遊業監管局舉行首次會議。於 2021 年 5 月 20 日擷取自 <https://www.info.gov.hk/gia/general/202001/14/P2020011400497.htm>

⁷⁰ 旅行代理商註冊處（2021）。旅行代理商條例。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tar.gov.hk/chi/travel/index.html>

加二十五萬港元），而每個業務營運地點最少有一名經理（必須近五年來具有至少兩年旅遊工作經驗）及一名全職員工⁷¹。

旅監局預計於 2022 年內按《旅遊業條例》推行新的發牌制度⁷²。在新條例下，旅行代理商牌照的申請人未必需要經營實體店，而現時對實體店鋪的人手規定及分店的資本要求亦會除去，但五十萬港元的基本實收資本額則維持不變。此外，在新條例全面生效後獲發牌的旅行代理商，需要以銀行擔保的形式向旅監局繳存五十萬港元保證金。至於已持牌的旅行代理商，雖然毋須立即繳存保證金，但旅監局可按照兩個等級標準，要求違規的旅行代理商以銀行擔保的形式繳存最高五十萬港元的保證金⁷³。

為了確保旅行代理商的整體營運及管理受到充分監管，在新條例下，每間旅行代理商均須委任一位與業務相關的人士為獲授權代表，他們須符合特定的要求，包括修畢指明的課程、資歷規定，以及獲旅監局接納為合適人選⁷³。雖然旅監局仍未確實以上的課程修讀要求，但相信內容將與旅行社營運及業界的持續專業發展相關，課程亦有機會與資歷架構掛鈎，以提升行業的專業水平。現時，香港約有一千七百多間旅行代理商，預計未來這些課程的需求將會大大增加。

(3) 導遊及領隊發牌制度

為了提高導遊及領隊的專業水平及服務質素，旅議會早於 1999 年推出「外遊領隊核證制度」⁷⁴，並於 2004 年推出「導遊核證制度」⁷⁵。

根據外遊領隊核證制度，所有由旅行社指派的外遊旅行團領隊，必須持有效「領隊證」。有意考取領隊證的人士，必須符合申請條件，包括完成由旅議會開辦的「外遊領隊證書課程」或持有其他認可的證書並通過相關考試。領隊證有效期為三年，只要在指定限期前續證，便可獲豁免參加證書考試⁷⁴。

至於導遊核證制度，所有由旅行社指派接待入境旅客的導遊，必須持有效的「導遊證」。有意考取導遊證的人士，必須符合申請條件，包括持有認可的證書並通過相關考試。導遊證有效期為三年，續證時必須完成旅議會指定的「導遊持續專業進修計劃」，才符合資格申請⁷⁵。旅議會在 2007 年推出「導遊持續專業進修計劃」⁷⁶，當中涵蓋「知識鞏固

⁷¹ 香港旅遊業議會（2021）。申請入會。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/agents/members-services/membership/application>

⁷² 政府新聞公報（2021）。旅遊業監管局委任行政總裁。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.cedb.gov.hk/tc/news/press_release/2021/pr11022021b.html

⁷³ 香港特別行政區立法會（2017）。《旅遊業條例草案》。於 2019 年 1 月 31 日擷取自 https://www.legco.gov.hk/yr16-17/chinese/bills/brief/b201703102_brf.pdf

⁷⁴ 香港旅遊業議會（2021）。外遊領隊核證制度。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/escorts/accreditation-system>

⁷⁵ 香港旅遊業議會（2021）。導遊核證制度。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/guides/accreditation-system>

⁷⁶ 香港旅遊業議會（2021）。持續專業進修。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/guides/cpd>

及更新」、「專業操守」及「自選進修課程」，以鼓勵導遊持續進修，提升專業知識、技巧和操守。

除了核證制度外，若導遊或領隊違反《外遊領隊作業守則》、《導遊作業守則》或其他旅議會規則，個案會交由旅議會轄下的「規條委員會」或「導遊及領隊審核委員會」處理，並作出相應處分，包括發出警告信、不予續證、暫停領隊證 / 導遊證，嚴重者甚至會被撤銷牌照⁷⁷。

旅監局預計於 2022 年內按《旅遊業條例》為導遊及領隊推行新的法定發牌制度⁷⁸。在新條例下，申請導遊及領隊牌照，以及續領牌照時，申請者須符合《旅遊業條例》的規定，包括完成旅監局指明的培訓課程，雖然內容仍有待旅監局制定，但有可能會與資歷架構掛鈎，及以投標方式交由合適的機構及辦學團體開辦。

此外，內地已開始了一些新的政策措施，鼓勵香港的導遊或領隊到大灣區執業，例如在 2020 年 12 月起，香港的持證導遊及領隊，無需參加全國導遊資格考試，只要經培訓及認證後即可在珠海橫琴新區以領隊身份帶團，而他們在考取全國導遊資格證後，便可以在內地帶團⁷⁹。

(4) 導遊及領隊的質素對香港旅遊業發展帶來的挑戰

旅行社的成功關鍵往往取決於旅遊從業員（如領隊、導遊）及經營人員（如部門經理、分行管理層人員、銷售代表等）的資歷及素質。導遊及領隊的服務水平是其中一個最直接影響客戶對旅遊業滿意度的因素。現時香港有超過兩萬名持證導遊及領隊，其中約有四千名是自由作業者⁸⁰。為了提升旅遊從業員的專業性和服務質素，建立嚴謹的發牌制度及設立更完善的培訓計劃是必須的。

III. 小結及展望

綜合以上分析，香港旅遊業界應鼓勵旅遊從業員持續進修增值，重新審視「導遊持續專業進修計劃」及研究為特定景點設立導遊資格制度。此外，隨着旅客的旅遊經驗增加，他們對導遊及領隊的要求也大大提高，尤其是在旅遊產品知識及危機處理方面。因此，業界可考慮開辦更多與顧客服務、危機管理及語言能力相關的進修課程。

⁷⁷ 香港旅遊業議會（2021）。導遊及領隊審核委員會 - 處理需要特別考慮的導遊證 / 領隊證申請或續證申請，以及導遊 / 領隊涉嫌有特定情況的準則。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.tichk.org/sites/default/files/2021-03/tourist_guide_application_chi.pdf

⁷⁸ 政府新聞公報（2021）。立法會十一題：旅遊業監管局。於 2021 年 10 月 20 日擷取自 <https://www.info.gov.hk/gia/general/202107/07/P2021070700470.htm>

⁷⁹ 大公網（2020）。港澳導遊 1 日起可在珠海橫琴執業。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <http://www.takungpao.com.hk/travel/xianggang/2020/1202/527418.html>

⁸⁰ 政府新聞網（2020）。旅遊界獲發逾 1.5 億資助。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.news.gov.hk/chi/2020/06/20200612/20200612_144534_716.html

雖然目前大部分的訪港旅客來自內地，但為了推動旅遊業的持續發展，預料未來要為國際旅客開發更多不同類型的旅遊產品，因此外語導遊的需求將會增加。由於香港的外語導遊人數不多，業界可考慮為有志投身旅遊業的人士提供外語導遊培訓課程，而在課程設計上應強化外語導遊對香港文化歷史、深度旅遊或主題旅遊的知識。

現時，旅議會設有懲處機制來處理違規的旅行代理商、導遊及領隊，嚴重者會被撤銷牌照。業界可考慮設立「獎勵機制」，嘉許表現出色的旅行代理商及旅遊從業員，以促進行業的正向發展。期望未來政府會加強推動大灣區的旅遊合作，提供機會給香港的導遊或領隊到內地工作。

F) 環境及道德因素

本部分探討營商環境、環境保育及商業道德如何影響旅遊業的發展。

I. 環球旅遊業的環境及道德發展趨勢

(1) 生態及文化旅遊的興起

由於現代人越來越追求健康的生活，所以近年全球興起生態及文化旅遊⁸¹，以體驗和欣賞大自然景物及各地文化遺產為目標。現時，很多國家都利用本土的自然環境及文化資源發展旅遊業，並同時推廣環境保育的重要性。澳洲是其中一個成功的例子，因為本身擁有豐富的天然及文化資源，再加上當地政府推展各項的旅遊政策及措施（包括管理方案、景點規劃、產品開發等），每年都吸引了很多國際旅客參加生態及文化旅遊活動⁸²。

當然，在發展生態及文化旅遊時，各國也着重遵守可持續發展的準則，例如撥出部分旅遊收益作環境保育之用。相信生態及文化旅遊是未來旅遊業穩步增長的動力之一。

(2) 追求新體驗及主題旅遊的發展

隨着旅遊次數增加，除一般景點之外，旅客更追求獨特的旅遊體驗⁸¹。近年興起的主題旅遊，就是按不同的主題去設計旅遊路線，例如登山、攝影及親子旅遊等，吸引旅客從多角度去體驗世界各地的特色，保持旅遊的新鮮感。

II. 香港旅遊業的環境及道德發展趨勢

(1) 營商環境

(i) 積極推廣香港品牌

旅發局一直透過數碼媒體、公關宣傳活動及旅遊展等途徑，向世界各地旅客介紹香港獨特和豐富的旅遊體驗。旅發局網站（www.discoverhongkong.com）現提供十三種語言，協助旅客來港前計劃行程。近年更新增「香港·大城小區」專頁、「香港·我的智遊行程」流動應用程式及互動地圖等工具，向旅客宣傳香港多元化的地區旅遊特色。

雖然疫情嚴重影響香港旅遊業的運作，但旅發局繼續以不同的海外宣傳計劃（包括短片、國際電視節目及網上遊戲等），維持香港的國際曝光率。旅發局亦積極為疫情後的推廣活動作出準備⁸³。

⁸¹ TREKK BLOG (2019). Travel & tourism statistics to know about in 2019. 於 2019 年 2 月 20 日擷取自 <https://www.treksoft.com/en/blog/travel-tourism-stats-2016>

⁸² 立法會秘書處（2019）。綠色旅遊。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.legco.gov.hk/research-publications/chinese/essentials-1819ise10-green-tourism.htm>

⁸³ 經濟發展事務委員會（2021）。香港旅遊發展局 2021-22 年度工作計劃。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.legco.gov.hk/yr20-21/chinese/panels/e/dev/papers/e20210322cb4-672-1-c.pdf>

(ii) 推行盛事旅遊

每年旅發局都會舉辦大型盛事及活動，涵蓋中西節慶、文化藝術、體育及美食活動等，吸引世界各地的旅客參加。香港特區政府一直致力推行盛事旅遊，在 2021-22 年度額外撥款兩億四千九百萬港元⁸⁴，讓旅發局支持不同規模和類型的盛事和活動在港舉行。因應疫情關係，旅發局改用網上或混合模式舉辦活動，讓香港以外的觀眾也可以參加。旅發局於 2021 年的第四季亦開始復辦實體大型盛事，以帶動本地旅遊氣氛，亦向全球傳遞正面訊息，加強旅客日後訪港意欲。

(iii) 優化及建立全新的旅遊項目

香港迪士尼樂園和香港海洋公園歷年來吸引了不少香港人及旅客到訪。香港特區政府一直積極推動兩個主題樂園的發展計劃，以加強樂園的吸引力，帶動更多高增值旅客訪港。

此外，山頂纜車有限公司已取得第二個為期十年的經營權（至 2035 年），並將會投資約七億港元改善現有設施，包括增加車廂載客量、翻新山頂纜車總站等，以優化山頂纜車作為旅遊及消閒設施⁸⁵。而啟德發展區內的嶄新地標「啟德空中花園」已於 2021 年開放，為香港人及旅客提供多一個休閒娛樂設施的選擇⁸⁶。

(2) 環境保育

(i) 綠色生態旅遊

香港擁有面積廣闊、風景優美的郊野公園和行山徑，還有世界級的地質公園和新界歷史悠久的鄉郊文化。根據香港特區政府於 2017 年公布的《香港旅遊業發展藍圖⁶》，將推動綠色生態旅遊訂立為發展目標之一。在 2019 年，政府更推出「綠色生活本地遊鼓勵計劃」，期望旅遊業界開辦更多本地綠色生態旅行團⁸⁷。

此外，政府已計劃優化現有的郊野公園遊客中心，作為通往郊野公園及特別地區的門廊，並提供一站式的服務，例如遊覽資訊（包括鄰近的遠足路線及景點等）、導賞及教育活

⁸⁴ 政府商務及經濟發展局(2020)。審核二零二一至二二年度開支預算·管制人員對財務委員會委員初步書面問題的答覆。於 2021 年 10 月 20 日擷取自 <https://www.cedb.gov.hk/assets/resources/citb/legco-business/cedb-cit-c-20212022.pdf>

⁸⁵ 政府新聞網(2018)。山頂纜車獲第二個十年經營權。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.news.gov.hk/chi/2018/10/20181010/20181010_172028_980.html

⁸⁶ 政府新聞網(2021)。座落啟德前跑道·空中花園今開放。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 https://www.news.gov.hk/chi/2021/05/20210521/20210521_121550_095.html

⁸⁷ 香港 01(2020)。本地生態遊具發展潛力·長遠轉型需注入新思維。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.hk01.com/%E5%91%A8%E5%A0%B1/452627/%E6%97%85%E9%81%8A%E5%AF%92%E5%86%AC-%E6%9C%AC%E5%9C%B0%E7%94%9F%E6%85%8B%E9%81%8A%E5%85%B7%E7%99%BC%E5%B1%95%E6%BD%9B%E5%8A%9B-%E9%95%B7%E9%81%A0%E8%BD%89%E5%9E%8B%E9%9C%80%E6%B3%A8%E5%85%A5%E6%96%B0%E6%80%9D%E7%B6%AD>

動等，以推動綠色生態旅遊⁸⁸。香港首個以海岸公園為主題的「海下遊客中心」已於 2021 年 6 月正式投入服務，中心鄰近海下灣海岸公園，為海洋保育提供一個理想的學習地方⁸⁹。

(ii) 地區深度遊

旅發局近年致力推廣地區深度遊，包括為旅客提供不同的精華遊覽路線。「舊城中環」計劃將中西區打造為一個古今中外藝術融合的旅遊景點⁹⁰。而「香港·大城小區 - 深水埗」計劃向旅客展現最地道的香港生活，包括推介當區的傳統和新型小店、地道美食等⁹¹。自 2021 年 9 月起，旅發局推出「香港·大城小區 - 西九龍」，範圍覆蓋油麻地、佐敦及西九文化區，計劃將傳統藝術、歷史建築、地道美食和購物體驗，與富有時尚氣息的世界頂級文化藝術區連結起來，讓市民和旅客以嶄新角度探索「西九龍」⁹²。在疫情的影響下，各國持續推行旅遊及防疫管制措施，各式各樣的本地深度遊為香港人提供了嶄新的旅遊體驗。

⁸⁸ 成報 (2019)。郊野公園康樂設施升級詢民意。於 2021 年 6 月 1 日擷取自
<https://www.singpao.com.hk/index.php?fi=history&id=95491>

⁸⁹ 政府新聞公報 (2021)。首個海岸公園遊客中心正式啟用。於 2021 年 6 月 1 日擷取自
<https://www.info.gov.hk/gia/general/202106/08/P2021060800701.htm>

⁹⁰ 香港 01 (2017)。旅發局精選 5 條漫遊路線打造「舊城中環」，帶旅客感受地道文化。於 2021 年 6 月 1 日擷取自
<https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/86944/%E6%97%85%E7%99%BC%E5%B1%80%E7%B2%BE%E9%81%B85%E6%A2%9D%E6%BC%AB%E9%81%8A%E8%B7%AF%E7%B7%9A%E6%89%93%E9%80%A0-%E8%88%8A%E5%9F%8E%E4%B8%AD%E7%92%B0-%E5%B8%B6%E6%97%85%E5%AE%A2%E6%84%9F%E5%8F%97%E5%9C%B0%E9%81%93%E6%96%87%E5%8C%96>

⁹¹ 香港 01 (2018)。【大城小區·深水埗】旅發局投 1200 萬推廣·地鐵街燈換紅白藍裝飾。於 2021 年 6 月 1 日擷取自
<https://www.hk01.com/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E6%96%B0%E8%81%9E/233680/%E5%A4%A7%E5%9F%8E%E5%B0%8F%E5%8D%80-%E6%B7%B1%E6%B0%B4%E5%9F%97-%E6%97%85%E7%99%BC%E5%B1%80%E6%8A%951200%E8%90%AC%E6%8E%A8%E5%BB%A3-%E5%9C%B0%E9%90%B5%E8%A1%97%E7%87%88%E6%8F%9B%E7%B4%85%E7%99%BD%E8%97%8D%E8%A3%9D%E9%A3%BE>

⁹² 香港旅遊發展局(2021)。延續「香港·大城小區」展開「西九龍」項目 推廣藝術文化地區遊。於 2021 年 10 月 20 日擷取自
https://www.discoverhongkong.com/content/dam/dhk/zh_tc/corporate/newsroom/press-release/hktb/2021/09-west-kowloon-neighbourhood-C.pdf

(iii) 文化體驗遊

香港現存有很多具歷史特色的村落或地區，香港特區政府一直推行多項措施以活化歷史文物建築及地點，促進本地文化體驗遊的發展。例如早前有保育團體申請復修沙頭角荔枝窩十四幢村屋⁹³，並建議改為「客家生活體驗村」。為了讓旅客對目的地的文化歷史及風土人情有較深入的認識和了解，文化體驗遊更需要由專業導遊帶領與講解，因此有關香港歷史及文化的旅遊課程需求殷切。

(iv) 大嶼山休閒及旅遊發展計劃

香港特區政府將大力發展大嶼山成為多采多姿的康樂及旅遊目的地，當中包括運用大嶼山的天然及文化資源，以及增設多元化的旅遊基建項目。大嶼山的發展可擴大香港的接待旅客能力，紓緩旅客對其他地區居民的影響，同時亦增加就業機會，促進地區經濟。

(3) 道德方面

(i) 零團費旅行團

「零團費」旅行團是指本港的旅行社及導遊為免費的入境旅行團提供接待服務，他們依賴旅客消費的佣金來維持成本，所以旅行團的行程多偏重於購物，而忽略觀光的部分。有些經營「零團費」旅行團的旅行社更要求導遊墊支接待費，而選擇接受這種安排的導遊，一般會向旅客促銷商品及安排自費項目以賺取更多佣金⁹⁴。強迫消費不但令旅客反感，早前亦有旅客因拒絕購物而被導遊遺棄於街上。因此，「零團費」模式最終會損害香港旅遊業的長遠健康發展。

為了提升服務質素及增加市場透明度，現時入境旅行團前往的指定店舖必須事先向旅議會進行登記，並承諾於限期內提供百分百退款保障。若登記店舖違反退款承諾，旅議會將會暫停或取消其登記⁹⁵。至於違反操守的導遊，同樣會受到旅議會的紀律處分，嚴重者甚至會被撤銷導遊證。業界應考慮提供更多合適培訓課程，以強化導遊的服務質素及專業操守等。

至於部份經營成熟的大型旅行社，已取得由香港品質保證局頒發的 ISO 9001 認證，確定他們以國際標準來推行質量管理，進一步加強對消費者的保障。

(ii) 旅遊保障

根據現行法例，所有持牌旅行社必須為認可的外遊費繳付印花徵費，持有印花收據的旅客可獲「旅遊業賠償基金」的保障，包括在旅行社倒閉時會獲得外遊費九成的特惠賠償，

⁹³ 東網（2018）。鄉郊基金再提申請荔枝窩 14 村屋改建度假屋。於 2019 年 2 月 12 日擷取自 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/news/20181218/bkn-20181218202828023-1218_00822_001.html

⁹⁴ 立法會經濟事務委員會（2006）。打擊與「零團費」內地訪港團有關的市場不良行為。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.legco.gov.hk/yr06-07/chinese/panels/es/papers/es1127cb1-344-7-c.pdf>

⁹⁵ 香港旅遊業議會（2021）。來港旅客注意事項。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/travellers/inbound-advice>

以及在旅途中遇到意外時會得到財政援助⁹⁶。旅行社有責任向旅客清楚說明旅遊業賠償基金是否涵蓋有關的旅遊服務及其保障範圍。此外，旅行社亦應提醒旅客購買旅遊保險，以獲取最全面的保障。

因此，旅遊從業員應具備最新的旅遊保障知識，以便在發生緊急情況時，向旅客提供最合適的建議及安排。

(iii) 危機處理

危機處理是最具挑戰性的工作。在發生突發事件時（例如旅遊巴士交通意外、航班延誤、遺失財物等），旅遊從業員需要按「危機處理指引」向旅客提供最適當的建議及援助，並負責向有關單位爭取賠償，所以他們須具備良好的危機處理、急救及保險知識。業界應該為旅遊從業員制定更清晰的「危機處理指引」，並進行定期檢視及更新。

(iv) 旅行社不良經營手法對香港旅遊業發展帶來的挑戰

近年來接連發生涉及以不良手法接待旅客的事件，嚴重損害香港旅遊業的形象和聲譽。在 2012 至 2016 年期間，消費者委員會每年收到約二千至三千宗的旅客投訴⁹⁷，同時旅客和商店之間的糾紛也日漸增加。為了協助旅客選擇值得信賴的商店及提升行業的整體服務水平，旅發局推行了「優質旅遊服務」計劃。在 2021 年 6 月已有 477 間餐館、650 個零售商及 241 間旅館取得認證⁹⁸。

III. 小結及展望

綜合以上分析，香港旅遊業界應利用大數據，按旅客的喜好來開發多元化的生態及文化旅遊產品。在道德方面，業界一定要自我監管，遵守行業操守，不要為了謀取暴利而破壞前人辛苦經營而得來的良好信譽。此外，為了防止意外發生，在出境遊時要嚴選可靠的地接旅行社，並安排已接受風險及危機管理培訓的旅遊從業員帶團。業界應以提供優質服務為目標，保持香港品牌在國際市場上的地位。

⁹⁶ 香港旅遊業議會（2021）。外遊旅客注意事項。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.tichk.org/zh-hant/travellers/outbound-advice/before-journey>

⁹⁷ 消費者委員會（2017）。就《旅遊業條例草案》向立法會提交的意見。於 2019 年 2 月 26 日擷取自 https://www.consumer.org.hk/ws_chi/competition_issues/policy_position/20170509.html

⁹⁸ 香港旅遊發展局（2021）。「優質旅遊服務」計劃。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <https://www.discoverhongkong.com/tc/plan/qts.html>

第三章

資歷架構

香港資歷架構

1. 教育局於 2018 年 1 月 1 日成立「旅遊業行業培訓諮詢委員會」(旅遊業諮委會)，為持分者提供平台，讓他們能夠攜手推展資歷架構，並就行業的培訓需求及人力發展交換意見。資歷架構是一個七級的資歷框架，為釐定個別資歷的複雜程度及難度提供客觀基準，並整理及編排不同性質及名銜的資歷。資歷架構以質素保證機制為基礎，不論學習模式及途徑，皆可提高所認可資歷在業內的認受性。
2. 旅遊業諮委會負責為行業主要職能範疇制定以職務為本的《能力標準說明》，以「能力單元」組成，它不但為各項特定工作所需的能力，提供定量及定性的規範，更列明資料包括綜合成效要求、資歷級別和學分等。
3. 《能力標準說明》有助職業教育及培訓機構設計課程，亦有助從事人力資源管理人士安排所屬員工的就業發展，並可作為業內機構認可優良表現及頒授相關資歷的標準。長遠而言，它能令行業得以持續發展，是提升行業競爭力的基石。
4. 設立資歷架構旨在為市民提供清晰可循的進修途徑，方便制定個人進修藍圖，從而取得具質素保證的資歷。學員可循特定進修途徑，循序漸進地提升個人專門技能(縱向發展)，或循不同進修途徑學習多種技能，達至一專多能(橫向發展)。全面推行資歷架構，可培養業內終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主及僱員的積極參與和業界的廣泛認同下，推行資歷架構可鼓勵培訓機構迎合社會及業界需要，開辦優質培訓課程。

資歷級別

5. 資歷架構分七級：即第一至第七級，以第一級為最低，第七級為最高。各級別的成效要求由《資歷級別通用指標》(《通用指標》)(載於附錄一)界定，訂明每項資歷級別相對下列四方面的複雜程度、要求和難度：
 - a. 知識及智能；
 - b. 過程；
 - c. 自主性及問責性；及
 - d. 溝通、資訊及通訊科技及運算

6. 在《旅遊業能力標準說明》中，每項「能力單元」的資歷級別皆參照《通用指標》釐定。注意「能力單元」所列出的能力可落入《通用指標》的全部或部分範疇，故所釐定的資歷級別主要從整體出發，考慮該單元的綜合成效要求而定。
7. 各資歷級別屬獨立及互不相連的單元，即不能將「能力單元」列入介乎兩個資歷級別之間。此外若某「能力單元」不能完全符合資歷級別一個或多個範疇要求時，該單元便會被列入下一個更低的級別。

資歷學分

9. 資歷學分量度資歷的學習量。資歷學分是資歷架構的「通用貨幣」，讓進修人士了解完成學習並達致相關資歷的學習成果所需付出的努力及時間。資歷學分表示學習時數（即學時）。在資歷架構下，一個資歷學分相當於十個學時，這考慮到一般進修人士在所有學習模式下可能需要付出的總學習時數，包括上課、導修課、實驗、工作坊實習、在圖書館或家中自學，以及參與評估或考試等。

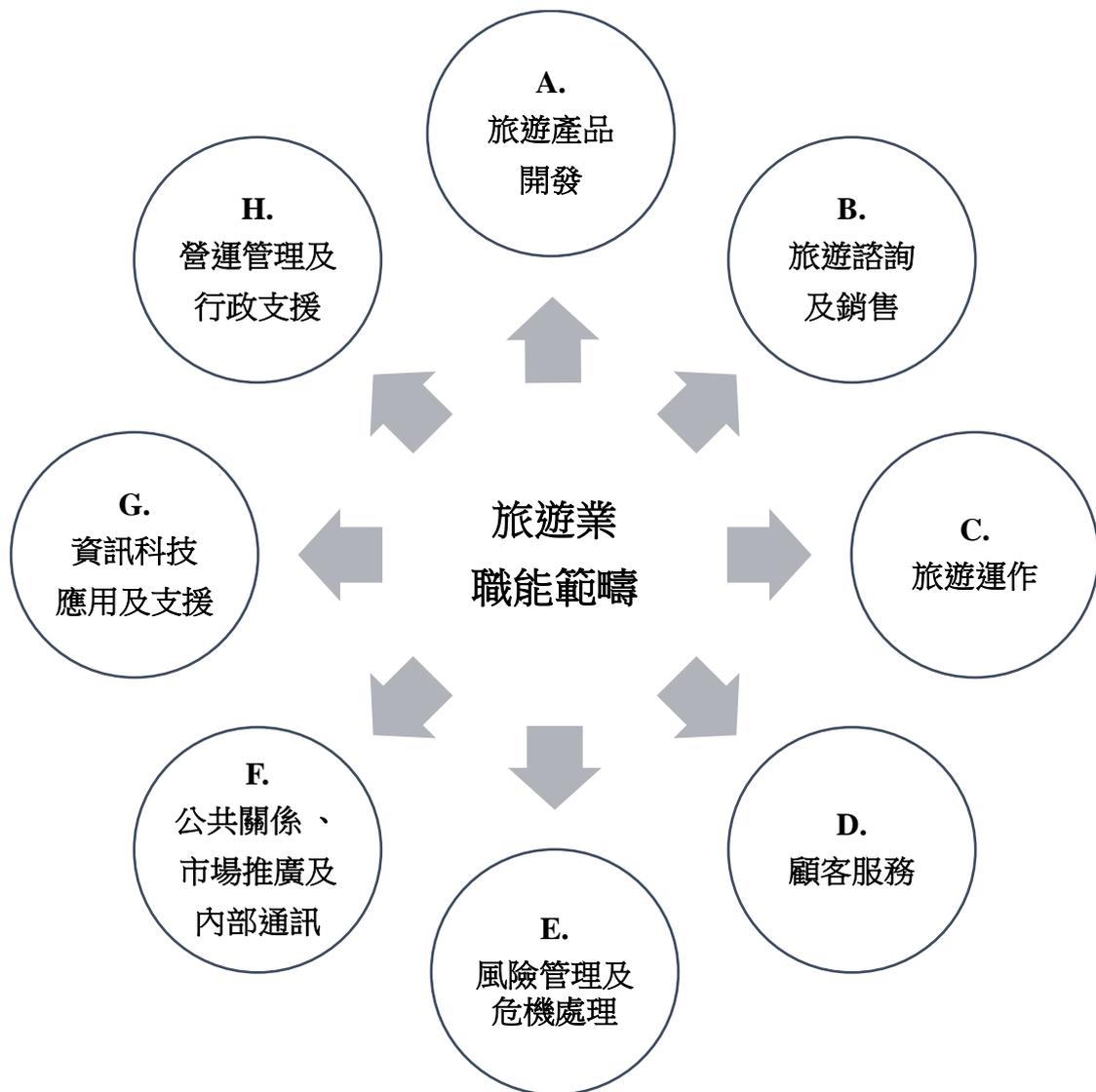
第四章

香港旅遊業的主要職能範疇

1. 旅遊業主要職能範疇

完成 P.E.S.T.L.E. 環境分析後，旅遊業行業培訓諮詢委員會建議香港旅遊業的職能範疇可大致分為以下三部分：

- (i) 與產品開發及銷售相關的職能（職能範疇 A、B、C）
- (ii) 與顧客及市場推廣相關的職能（職能範疇 D、E、F）
- (iii) 與旅行社日常營運相關的職能（職能範疇 G、H）



2. 建議的旅遊業主要職能範疇 – 定義

(i) 與產品開發及銷售相關的職能

A. 旅遊產品開發

本職能範疇包括檢視、搜集及分析現有旅遊產品、計劃及開發新旅遊產品、設計行程及市場推廣活動，以及監督及檢討旅遊產品等。目的是要提供嶄新的旅遊行程及更新現有旅遊產品，為市場提供更高質的服務及推動旅遊潮流。

B. 旅遊諮詢及銷售

本職能範疇包括接待客戶、推銷旅遊產品及處理日常顧客查詢等。目的是要周詳地考慮市場的經營環境、行業的競爭狀況、清楚地瞭解目標市場和客戶的要求，從而制定具體的銷售計劃。

C. 旅遊運作

本職能範疇包括不同旅遊產品的日常運作，目的是要讓旅遊從業員掌握各類旅遊活動的前期計劃、旅途中應提供的服務，以及旅程後的跟進工作，確保為顧客提供優質的旅遊服務。

(ii) 與顧客及市場推廣相關的職能

D. 顧客服務

本職能範疇包括解決客戶疑難、滿足客戶要求及處理客戶投訴等。目的是向顧客提供優質服務及提升滿意度，並建立及管理顧客關係，讓他們成為旅行社的忠誠客戶。

E. 風險管理及危機處理

本職能範疇包括旅遊產品的危機分析及評估、制定危機防控方案、危機現場和指揮中心的支援，以及危機善後工作等。目的是讓整個旅程在安全的情況下能夠順利完成。

F. 公共關係、市場推廣及內部通訊

本職能範疇包括建立旅行社品牌、制定旅遊產品市場推廣計劃、運用社交媒體及電子商業系統安排促銷活動，以及加強內部通訊及知識管理等。目的是擴大市場份額，提升銷量及品牌知名度，並強化旅行社的內部溝通渠道。

(iii) 與旅行社日常營運相關的職能

G. 資訊科技應用及支援

本職能範疇包括開發各類電子商業系統、管理不同票務的銷售、監控交易及保護客戶的個人資料，以及進行商業數據分析。目的是運用最新的資訊科技來創造競爭優勢，以提升旅行社的營運效率。

H. 營運管理及行政支援

本職能範疇包括旅行社的日常營運、行政、會計，以及人力資源管理等。目的是有效地協調各部門的分工，讓財務、會計、資訊科技、市場營銷及人力資源等相關的支援人員都能依法合規地運作。

以下部分將說明 P.E.S.T.L.E. 環境分析因素與旅遊業主要職能範疇的關係。

3. 政治因素與職能範疇的關係

受惠於中國積極推動的「一帶一路」及「粵港澳大灣區互聯互通」等國家政策，香港可發揮作為亞洲及大灣區中心城市和交通樞紐的優勢，開發嶄新的世界級旅遊景點，並設計具特色的粵港澳旅遊路線，以拓展不同的客源市場。

因此，香港旅遊業需要培訓具備以下能力的人才：

職能範疇		香港旅遊業的未來發展需要
A	旅遊產品開發	能夠利用「一帶一路」及「粵港澳大灣區互聯互通」等國家政策去開發更多旅遊產品，並策劃合適的市場推廣活動，提高香港品牌和旅遊產品的知名度。
B	旅遊諮詢及銷售	能夠積極諮詢客戶的意見及協助制定合適的銷售策略，以滿足旅客的需求。同時，在銷售產品時，可為客戶提供詳盡及最新的旅遊資訊。
C	旅遊運作	根據香港特區政府公布的「香港旅遊業發展藍圖」，旅遊業界需增聘專業活動管理人才來協助舉辦具品牌效應的旅遊活動，當中包括推動會展獎勵旅遊的發展。
E	風險管理及危機處理	面對世界政治環境的變化，旅行社必須加強旅遊從業員的培訓，以確保在外遊時能適當地處理各種危機，將風險減至最低。

4. 經濟因素與職能範疇的關係

隨着中國經濟迅速發展，國民收入大增，外遊人數亦屢創新高，直接刺激了香港的旅遊業發展。再加上近年來有不少大型基建落成（例如港珠澳大橋、廣深港高鐵香港段、郵輪碼頭等）及新的免簽證安排，業界應開發更多「一程多站」及特色遊的旅遊產品，全力打造香港成為世界級的首選旅遊目的地。同時，具有獨特優勢的會展獎勵旅遊亦應加強宣傳，帶動訪港過夜旅客的增長，為香港旅遊業創造更多收益。

因此，香港旅遊業需要培訓具備以下能力的人才：

職能範疇		香港旅遊業的未來發展需要
A	旅遊產品開發	能夠配合「一程多站」旅遊構思，開發特色旅遊產品，並具備旅遊諮詢及銷售的相關知識。
B	旅遊諮詢及銷售	
C	旅遊運作	由於不少國際企業會選擇香港成為公司舉辦會展獎勵旅遊目的地，因此旅遊業界需要招聘或培訓更多相關人才。
D	顧客服務	能夠配合會展獎勵旅遊的發展，運用籌劃活動管理的知識為顧客提供合適的服務。
G	資訊科技應用及支援	面對網上旅行社的挑戰，傳統旅行社的轉型需要更多資訊科技人才，以協助開發各類電腦應用程式及網上平台。
H	營運管理及行政支援	能夠配合網上旅遊服務的急速發展，運用資訊科技的專業知識來協助旅行社的營運管理及行政支援。

5. 社會因素與職能範疇的關係

為了迎合銀髮族的崛起、遊學團的興起，以及年輕人旅遊消費模式的轉變，在安排旅遊行程及活動時，旅行社應照顧不同顧客對象的需要，做好適當的預防措施及應變安排。同時，近年頻繁的恐怖襲擊和突發事件，對旅遊從業員的危機意識及應變能力的要求亦大大增加。

因此，香港旅遊業需要培訓具備以下能力的人才：

職能範疇		香港旅遊業的未來發展需要
A	旅遊產品開發	<ul style="list-style-type: none">• 隨着銀髮族及年輕人旅遊消費模式的轉變，旅遊從業員需要根據旅遊知識及經驗，為他們開發及度身訂造具特色的旅遊產品。• 隨着廉航的普及化，旅遊業界應加強與世界各地的航空公司接洽，吸引他們開辦新航線來港，並利用大灣區「一程多站」的概念來開發多元化的旅遊產品。• 能夠在舉辦遊學團時，與信譽良好的辦學團體合作，確保當地的接待安排妥善。
B	旅遊諮詢及銷售	能夠在銷售推廣時，詳盡解答客戶的問題及顧慮，以增加客戶對旅遊產品的信心。
C	旅遊運作	<ul style="list-style-type: none">• 在入境旅行團方面，導遊能夠為行程及活動作出妥善安排，避免影響香港人的日常生活。
E	風險管理及危機處理	<ul style="list-style-type: none">• 在遊學團方面，旅遊從業員應具備處理突發危機的能力。

6. 科技因素與職能範疇的關係

隨着網上銷售普及化，傳統旅行社應加快進行變革，運用資訊科技人才建立網上營運管理及銷售系統，以配合新世代的旅遊消費模式。

因此，香港旅遊業需要培訓具備以下能力的人才：

職能範疇		香港旅遊業的未來發展需要
B	旅遊諮詢及銷售	為配合網上客戶服務，旅遊從業員需要不斷提升旅遊知識，以提供正確的資訊來協助客戶計劃行程及解答旅遊疑難。
D	顧客服務	
E	風險管理及危機處理	能夠制定網絡保安及風險管理策略，以保障客戶的個人資料。
G	資訊科技應用及支援	能夠利用大數據分析旅客的喜好，制定個人化行程及宣傳策略，配合新世代的旅遊消費模式。
H	營運管理及行政支援	為配合大數據時代的發展，後勤支援人員應具備搜集及分析數據的能力，以協助提升營運效率及提供合適的支援。

7. 法規因素與職能範疇的關係

為了吸引優秀的年輕人入行，香港特區政府一直致力推動旅遊業更專業化。當中包括加強旅遊從業員對競爭法、《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等認識，透過成立旅監局為香港建立一個完善及嚴謹的監管和發牌制度，以及積極培育出優質的導遊及領隊。

因此，香港旅遊業需要培訓具備以下能力的人才：

職能範疇		香港旅遊業的未來發展需要
B	旅遊諮詢及銷售	<ul style="list-style-type: none">鼓勵旅遊從業員積極持續進修，提升他們對銷售相關的法例、香港文化歷史、顧客服務、語言能力及危機管理等知識，以便滿足世界各地旅客在旅遊諮詢及顧客服務上的需要。由於未來將為國際旅客開發不同類型的旅遊產品，香港需要培訓更多外語導遊，並為他們提供香港文化歷史、深度旅遊或主題旅遊相關的培訓。能夠為特定景點設立導遊資格制度，並配合相關訓練，提升旅遊從業員的專業性。
D	顧客服務	
F	公共關係、市場推廣及內部通訊	能夠在市場推廣及產品宣傳時向客戶提供準確的資料，而且避免觸犯《商品說明條例》，並按《個人資料（私隱）條例》的規定向現有客戶銷售旅遊產品。

8. 環境及道德因素與職能範疇的關係

香港特區政府一直致力推動生態、文化及地區深度遊，同時透過舉辦特色盛事，將香港發展成為世界級的首選旅遊目的地。為了保持香港的優質旅遊品牌，政府會嚴格打擊以不良手法經營的旅行社及旅遊從業員。

因此，香港旅遊業需要培訓具備以下能力的人才：

職能範疇		香港旅遊業的未來發展需要
A	旅遊產品開發	能夠利用香港特區政府的政策去開發更多與生態、文化及地區深度遊相關的旅遊產品。
E	風險管理及危機處理	能夠在外遊時嚴選當地接待單位，並透過危機處理訓練來減低旅遊風險。
F	公共關係、市場推廣及內部通訊	能夠嚴格遵守行業操守，不要為了謀取暴利而破壞前人辛苦經營而得來的良好信譽。旅行社亦需要強調優質品牌的建設和管理。
H	營運管理及行政支援	為提升營運管理，旅行社需要建立有效的行政支援系統，以協助市場推廣及執行品質保證。

第五章

香港旅遊業面對的挑戰及建議

基於上述的環境掃描分析，以下為一些對香港旅遊業未來發展的建議：

A. 迎接網上旅行社的衝擊

(1) 積極發展網上業務及開拓本地及海外短線團

根據一家著名旅遊搜尋引擎公司於 2016 年發表的研究報告指出，以前香港人傾向選擇光顧旅行社，但近年大部分都轉到網上預訂旅程⁹⁹。同時，社會事件及流行疫症亦加速了電子貿易的發展。因此，傳統旅行社現時的最大困難就是面對線上旅行社的競爭。

❖ 出境遊方面

隨着科技發展，旅客可以很方便地在網上訂購機票、酒店，以及計劃自己的行程。以日本旅遊為例，很多本地旅客都選擇自由行，但他們也會參加一些由當地舉辦的短線團，以省卻安排交通、景點及餐飲安排等煩惱，更加享受自由行的樂趣。由於傳統旅行社累積了豐富的旅遊經驗，他們可安排旅遊顧問到熱門旅遊地區進行考察，然後在各地為自由行旅客開辦特色的短線團，並利用旅行社的網站及網上平台，發布最新的旅遊資訊及宣傳單張來刺激消費。

❖ 入境遊方面

因應「一橋一鐵」的開通，旅行社應設計更多具特色的大灣區「一程多站」短線團，吸引本地及外國旅客參加。為了配合香港特區政府發展本地特色遊的方向，旅行社亦可開辦一些深度體驗遊，例如香港傳統文化及美食的短線團等。再者，在疫情的影響下，各國持續推行旅遊及防疫管制措施，因此本地特色遊的需求急增，直接帶動經濟增長。

在推廣方面，網上平台、旅客諮詢中心，以及酒店禮賓部都是非常理想的選擇。

⁹⁹ 智經研究中心（2017）。網購旅遊投訴多，本地業界要爭氣。於 2021 年 6 月 1 日擷取自 <http://www.bauhinia.org/index.php/zh-HK/analyses/565>

為配合以上發展，業界應加強以下職能範疇的培訓：

(A) 旅遊產品 開發	(B) 旅遊諮詢 及銷售	(C) 旅遊 運作	(D) 顧客 服務	(E) 風險管理 及 危機處理	(F) 公共關係 、市場推廣 及內部通訊	(G) 資訊科技 應用及支援	(H) 營運管理 及行政支援
●	●	●	●	●	●	●	●

(2) 提升顧客服務

現時，大部分旅客都喜愛在網上購買旅遊產品，他們傾向選擇信譽及服務良好的供應商，當然亦會考慮所提供的增值及售後服務，以及消費的便利度。例如在外遊時，旅客希望透過流動應用程式及預訂編號，便可隨時聯絡旅遊顧問，為他們解決在旅途上的疑難。因此，旅遊從業員必須更專業及提供更優質的顧客服務，以滿足客戶的需求，及面對未來市場上的激烈競爭。

為配合以上發展，業界應加強以下職能範疇的培訓：

(A) 旅遊產品 開發	(B) 旅遊諮詢 及銷售	(C) 旅遊 運作	(D) 顧客 服務	(E) 風險管理 及 危機處理	(F) 公共關係 、市場推廣 及內部通訊	(G) 資訊科技 應用及支援	(H) 營運管理 及行政支援
		●	●	●	●	●	●

(3) 創新旅遊產品發展及發掘商機

雖然傳統旅行社已意識到發展網上業務的重要性，但銷售方法才是最大難題，集中發展自由行旅遊套票或是其中一個轉型出路。多年來，傳統旅行社累積了豐富的旅遊經驗，所以應把握自身優勢，向各大供應商爭取以優惠價格推出特色的旅遊套票，並為客戶提供一條龍服務，以促成新商機。

為配合以上發展，業界應加強以下職能範疇的培訓：

(A) 旅遊產品 開發	(B) 旅遊諮詢 及銷售	(C) 旅遊 運作	(D) 顧客 服務	(E) 風險管理 及 危機處理	(F) 公共關係 、市場推廣 及內部通訊	(G) 資訊科技 應用及支援	(H) 營運管理 及行政支援
●	●	●			●	●	●

B. 商務旅遊及會展獎勵旅遊的未來發展

由於網上銷售的競爭十分激烈，傳統旅行社必須轉型及發展不同的業務，以確保能持續發展。

現時，世界各地的商務交流十分頻繁，很多大型國際企業仍依賴傳統旅行社來協助他們處理商務及會展獎勵旅遊的各項細節，例如按企業人員的職級來分配機位及住宿服務，以至當地的特色餐飲及活動等。由於企業客戶一般需要完整的報價單及活動計劃書，而且傾向選擇有信譽及豐富經驗的服務供應商，所以相比網上銷售服務，傳統旅行社仍然較具優勢。因此，傳統旅行社必須培訓一批具商務及會展獎勵旅遊知識的從業員，以配合未來的需要。

為配合以上發展，業界應加強以下職能範疇的培訓：

(A) 旅遊產品 開發	(B) 旅遊諮詢 及銷售	(C) 旅遊 運作	(D) 顧客 服務	(E) 風險管理及 危機處理	(F) 公共關係 、市場推廣 及內部通訊	(G) 資訊科技 應用及支援	(H) 營運管理 及行政支援
●	●	●	●	●	●		

C. 建立專業形象及吸引年輕人入行

為了吸引優秀的年輕人入行，旅遊工作必須更專業化，包括有系統地運用知識、經驗及技能來開發及銷售旅遊產品、處理旅行團安排或是支援行政工作。在建立專業形象方面，業界應建立一個嚴格的規管制度，包括要求旅遊從業員持續進修，鼓勵優化服務。此外，業界應提供明確的進階路徑及正規的培訓課程，協助年輕人計劃職業發展路向，盡早為投身旅遊業作好準備。

為配合以上發展，業界應加強以下職能範疇的培訓：

(A) 旅遊產品 開發	(B) 旅遊諮詢 及銷售	(C) 旅遊 運作	(D) 顧客 服務	(E) 風險管理及 危機處理	(F) 公共關係 、市場推廣 及內部通訊	(G) 資訊科技 應用及支援	(H) 營運管理 及行政支援
●	●	●	●	●	●	●	●

第六章

能力單元

旅遊業能力單元一覽表

旅遊產品開發

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
收集旅遊產品資訊	110604L2	2	3	6-10
比較旅遊產品	110605L4	4	4	6-11
分析旅遊市場需求及趨勢	110606L4	4	4	6-12
分析影響旅遊的因素	110607L4	4	4	6-13
制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	110608L5	5	4	6-15
建立與外地旅遊局良好的關係	110609L4	4	4	6-16
管理旅遊服務供應商	110610L4	4	4	6-17
制定旅遊產品的發展方向	110611L5	5	5	6-18
研究開發新旅遊產品的可行性	110612L6	6	6	6-19
制定旅行團旅遊產品開發及優化方案	110613L5	5	5	6-20
制定機票 / 酒店 / 旅遊套票旅遊產品開發及優化方案	110614L5	5	5	6-21
制定商務旅遊產品開發及優化方案	110615L5	5	5	6-22
制定特色旅遊產品開發及優化方案	110616L5	5	5	6-23
制定會議、獎勵及展覽旅遊產品開發及優化方案	110617L5	5	5	6-24
制定網上旅遊產品開發及優化方案	110618L5	5	5	6-25
檢討及持續提升旅遊產品質素	110619L6	6	6	6-26

旅遊業能力單元一覽表

旅遊諮詢及銷售

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
更新本地及國際旅遊產品的資訊	110620L3	3	3	6-27
熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	110621L3	3	3	6-28
分析旅遊產品的特質與賣點	110622L4	4	4	6-29
搜集顧客對旅遊產品的意見	110623L3	3	3	6-30
分析顧客對旅遊產品的需求及期望	110624L4	4	4	6-31
比較現行不同的銷售策略	110625L4	4	4	6-32
制定合適的銷售策略	110626L5	5	5	6-33
瞭解顧客購買旅遊產品的因素	110627L3	3	2	6-34
建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	110628L3	3	2	6-35
銷售旅遊產品	110629L3	3	3	6-36
利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	110630L3	3	3	6-37
提供旅遊產品售後服務	110631L3	3	2	6-39
提升員工銷售技巧	110632L4	4	4	6-40
增強員工對旅遊產品的知識	110633L4	4	3	6-41
提供最新網上旅遊產品資訊	110634L3	3	3	6-42
在網上解答顧客查詢	110635L3	3	3	6-43
設計網上銷售推廣活動	110636L4	4	5	6-44
尋找潛在顧客	110637L3	3	3	6-45
撰寫活動計劃標書	110638L3	3	5	6-46
掌握投標技巧及進行投標工作	110639L3	3	3	6-47
掌握有效演說技巧	110640L3	3	2	6-48
分析銷售數據和銷售策略	110641L4	4	4	6-49
根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	110642L4	4	4	6-50

旅遊業能力單元一覽表

旅遊運作

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
安排出發旅遊的前期工作	110643L2	2	3	6-51
搜集目的地最新旅遊資訊	110644L2	2	3	6-52
聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	110645L3	3	3	6-53
提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	110646L3	3	3	6-54
準備外遊旅行團出發前的工作	110647L3	3	2	6-55
提供外遊旅行團旅途中的顧客服務	110648L3	3	2	6-56
提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110649L3	3	2	6-57
安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110650L3	3	2	6-58
處理外遊旅行團回程安排及旅程總結	110651L3	3	2	6-59
提供包團服務	110652L3	3	3	6-60
準備接待入境旅行團的前期工作	110653L3	3	2	6-61
提供入境旅行團旅途中的顧客服務	110654L3	3	2	6-62
提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	110655L3	3	2	6-63
安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	110656L3	3	2	6-64
處理入境旅行團回程安排及旅程總結	110657L3	3	2	6-65
瞭解香港歷史背景、旅遊景點知識及社會現況	110658L3	3	2	6-66
認識國際旅客的文化與習慣	110659L3	3	1	6-59
銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	110660L3	3	4	6-68
提供個人旅遊產品服務	110661L3	3	3	6-69
提供商務旅遊客戶出發前的服務	110662L3	3	3	6-70
提供商務旅遊客戶預訂行程服務	110663L3	3	3	6-71
提供商務旅遊客戶旅途中的服務	110664L3	3	4	6-72
提供商務旅遊客戶旅程後的服務	110665L3	3	3	6-73
執行文化旅遊運作	110666L3	3	5	6-74

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
執行生態綠色旅遊運作	110667L3	3	2	6-75
執行郵輪旅遊運作	110668L3	3	5	6-76
執行遊學及交流團運作	110669L3	3	5	6-77
執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	110670L3	3	3	6-78
執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	110671L3	3	5	6-79
執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	110672L3	3	3	6-80
檢討及優化各類旅遊產品的運作	110673L6	6	6	6-81

旅遊業能力單元一覽表

顧客服務

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
提供增值服務	110674L2	2	1	6-82
解決顧客常見疑難	110675L3	3	1	6-83
安排退團、轉團及旅遊產品退款服務	110676L3	3	2	6-84
執行優質顧客服務計劃	110677L4	4	3	6-85
設計優質顧客服務計劃（如神秘顧客計劃）	110678L5	5	5	6-86
加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	110679L3	3	3	6-88
建立及管理顧客關係	110680L4	4	3	6-89
執行顧客關係管理	110681L4	4	4	6-90
應用會員資料數據系統	110682L3	3	3	6-91
維繫會員關係	110683L3	3	3	6-92
建立及管理會員制度	110684L4	4	4	6-93
建立會員資料數據系統	110685L4	4	4	6-94
設計會員優惠及獎勵計劃	110686L4	4	4	6-95
處理及跟進投訴	110687L3	3	3	6-96
制定防止投訴方案	110688L5	5	4	6-97
檢討及提升服務質素	110689L6	6	5	6-98

旅遊業能力單元一覽表

風險管理及危機處理

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
認識不同旅遊活動的潛在風險	110690L3	3	2	6-99
進行旅遊活動風險分析及評估	110691L5	5	4	6-100
選擇合適旅遊資源供應商	110692L4	4	4	6-101
處理與旅遊資源供應商的服務協議	110693L4	4	3	6-102
提高旅遊從業員對危機處理及急救的知識	110694L4	4	4	6-103
建立危機應變小組	110695L5	5	5	6-104
制定危機防控方案	110696L5	5	6	6-106
執行市場推廣及銷售的風險管理	110697L4	4	3	6-107
執行交通工具及操作員的風險管理	110698L3	3	3	6-108
執行酒店及食肆的風險管理	110699L3	3	2	6-109
執行行程活動及觀光點的風險管理	110700L3	3	2	6-110
執行導遊或領隊的風險管理	110701L3	3	2	6-112
制定旅遊車及司機的風險管理	110702L4	4	4	6-113
制定包租船及觀光船的風險管理	110703L4	4	4	6-114
制定酒店及食肆的風險管理	110704L4	4	4	6-115
制定行程活動及觀光點的風險管理	110705L4	4	4	6-116
制定導遊或領隊的風險管理	110706L4	4	4	6-117
處理旅客糾紛及投訴	110707L3	3	3	6-118
跟進旅遊保險賠償及退款事宜	110708L3	3	1	6-120
掌握基本急救知識	110709L3	3	1	6-121
處理突發性事故	110710L4	4	3	6-122
聯絡傳媒及安排發放新聞稿	110711L5	5	4	6-124
檢討危機防控方案的施行細節	110712L6	6	5	6-126

旅遊業能力單元一覽表

公共關係、市場推廣及內部通訊

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
探討旅遊產品消費者特性	110713L3	3	3	6-127
分析市場優勢	110714L4	4	4	6-128
執行品牌推廣策略	110715L3	3	2	6-129
計劃品牌推廣策略	110716L5	5	5	6-130
評估品牌推廣策略的成效	110717L6	6	4	6-131
分析旅遊產品市場的特質	110718L4	4	4	6-132
構思市場推廣策略	110719L5	5	6	6-133
執行網上市場推廣活動	110720L3	3	5	6-134
提供最新網上銷售資訊	110721L3	3	4	6-135
建立網絡銷售系統	110722L4	4	4	6-136
檢討網上市場推廣成效	110723L6	6	4	6-137
推行促銷活動	110724L3	3	2	6-138
計劃促銷策略	110725L5	5	5	6-139
檢討促銷成效	110726L4	4	4	6-140
執行內部通訊及知識管理	110727L5	5	6	6-141
評估通訊渠道的成效	110728L6	6	5	6-142

旅遊業能力單元一覽表

資訊科技應用及支援

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
辨識現時資訊科技的發展趨勢	110729L3	3	3	6-144
探討應用最新資訊科技的利弊	110730L3	3	4	6-145
評估各類新資訊科技系統的效益	110731L5	5	5	6-146
建立資訊科技網絡及支援系統	110732L5	5	5	6-147
監督及評估資訊科技系統的成效	110733L5	5	4	6-149
制定開發或提升現行電子商業系統	110734L5	5	5	6-151
評估各類電子商務網站服務供應商的成效	110735L5	5	4	6-152
監督及評估電子商業系統表現	110736L5	5	4	6-153
運用資訊科技系統銷售旅遊產品	110737L3	3	4	6-154
運用資訊科技系統提供客戶服務	110738L3	3	4	6-155
運用資訊科技系統進行市場推廣	110739L3	3	4	6-156
運用資訊科技系統執行營運管理	110740L3	3	4	6-157
分析網上客戶消費數據	110741L4	4	4	6-158
利用資訊科技尋找商機	110742L4	4	3	6-159
分析網站數據及撰寫報告	110743L4	4	4	6-160
制定商業數據分析策略	110744L5	5	6	6-161
監督及評估商業數據應用的成效	110745L5	5	4	6-162
掌握電腦病毒檢測與防範技術	110746L4	4	5	6-163
掌握個人私隱保障及管理技術	110747L4	4	5	6-164
認識網絡交易安全相關的法律知識	110748L4	4	3	6-166
制定網絡保安策略	110749L5	5	6	6-167
制定網站安全的整體規劃方案	110750L5	5	5	6-168
監督及評估網絡保安政策的成效	110751L5	5	4	6-169
制定資訊科技系統的外判政策	110752L5	5	4	6-170
監督及評估外判工作的成效	110753L5	5	4	6-171
按資訊科技系統表現定期制定更新及改善方案	110754L6	6	5	6-172

旅遊業能力單元一覽表

營運管理及行政支援

能力單元名稱	編號	資歷級別	資歷學分	頁碼
掌握及運用最新管理及領導技巧	110755L4	4	4	6-173
執行營運管理政策	110756L4	4	3	6-175
建立營運管理政策	110757L5	5	5	6-176
檢討營運效率	110758L6	6	5	6-177
執行交易支付標準	110759L3	3	3	6-178
制定完善財務安排	110760L5	5	5	6-179
檢討財務政策	110761L6	6	5	6-181
執行人力資源職務	110762L3	3	3	6-182
執行員工培訓計劃	110763L3	3	4	6-183
制定人力資源發展策略	110764L5	5	5	6-184
檢討人力資源政策	110765L6	6	5	6-185
執行分店日常業務	110766L3	3	3	6-186
規劃分店選址及佈置	110767L5	5	4	6-187
監督及管理分店日常運作	110768L5	5	4	6-189
檢討分店營運及提出改善方案	110769L6	6	5	6-190
遵守職業道德原則	110770L1	1	1	6-191
提升員工的合規意識	110771L4	4	4	6-192
監督下屬行為確保員工的專業性	110772L4	4	4	6-193
執行符合旅遊業務法規的管理	110773L4	4	3	6-194
處理違規個案	110774L4	4	3	6-195
制定合規管理政策	110775L5	5	6	6-196
定期從不同部門收集營運績效數據	110776L5	5	3	6-197
根據績效數據制定可持續的營運方案	110777L5	5	5	6-198

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	收集旅遊產品資訊
2. 編號	110604L2
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料搜集的能力。能夠識別不同搜集方法的優缺點。運用數據化管理方法瞭解顧客對旅遊產品的需求，執行一套可實行的資料搜集及數據化管理方案。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握收集旅遊產品資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解搜集旅遊產品意見的不同方法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 搜集意見方法，例如：電話、面談、網上調查、網評、報章、旅遊雜誌、電視旅遊特輯、服務供應商及旅遊局發放的資料等 ● 瞭解不同搜集方法的優缺點 <p>6.2 運用不同渠道搜集持分者對各類現有旅遊產品的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 舉行旅遊產品檢討會議 <ul style="list-style-type: none"> ○ 邀請不同持分者，成員包括：領隊、導遊、服務供應商、前線銷售員及顧客等表達意見 ● 利用公司網站收集顧客對旅遊產品的意見 <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立網上客戶意見收集平台及資料庫 ● 搜集各類現有旅遊產品數據的資料 <ul style="list-style-type: none"> ○ 搜集各類現有旅遊產品銷售金額及數量資料，例如：旅行團人數、旅行團類型等 ○ 收集各類旅遊產品成本變化的數據，例如：工資、匯率、服務供應商的價格調整、目的地接待社提供的優惠等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <p>根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握收集旅遊產品資訊的方法； ● 運用不同渠道搜集持分者對各類現有旅遊產品的意見；及 ● 運用數據管理方法瞭解顧客對旅遊產品的需求
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	比較旅遊產品
2. 編號	110605L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料搜集的能力。能夠分析競爭對手提供的旅遊產品所包含的不同元素及其優缺點。運用數據分析競爭對手定價策略的變化和顧客對其旅遊產品的需求，制定一套可實行的資料搜集及數據分析管理方案。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握收集競爭對手提供的同類旅遊產品進行比較的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對由競爭對手提供的旅遊產品所包含的不同元素，包括：行程活動、旅遊日數、觀光節目、住宿及餐飲安排、價格等作出詳細比較 ● 瞭解其他競爭對手現有旅遊產品的優缺點，例如：進行強弱機危分析、企業市場定位分析等 ● 瞭解其他旅遊目的地的競爭對手 <p>6.2 運用各類旅遊產品銷售金額的數據找出需求變化的原因及跟進結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對競爭對手所提供旅遊產品的不同元素，包括：行程活動、旅遊日數、觀光節目、住宿及餐飲安排、價格等作出詳細比較 ● 增加人手安排去銷售暢銷旅遊產品 ● 調整暢銷旅遊產品價格以獲取更高回報 ● 為滯銷的旅遊產品調整價格或提供優惠吸引顧客 ● 取消滯銷的旅遊產品 ● 分析成本的變化及原因 ● 解釋顧客量的變化及原因 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對競爭對手的旅遊產品銷售成效保持高度敏銳的態度 ● 留意競爭對手在不同媒體上的宣傳及推廣方式 ● 從不同渠道查探競爭對手的旅遊產品的銷售及出團情況
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握收集競爭對手提供同類旅遊產品進行比較的方法；及 ● 運用數據化管理分析競爭對手的定價策略變化和顧客對其旅遊產品的需求，從而訂出應變措施
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	分析旅遊市場需求及趨勢
2. 編號	110606L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握分析顧客對旅遊產品需求的能力。能夠運用顧客對各類旅遊產品需求變化的數據去掌握市場的趨勢。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客對旅遊產品需求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 辨識顧客獲得旅遊產品資訊的渠道 ● 瞭解顧客網上瀏覽的習慣 <p>6.2 運用顧客對各類旅遊產品需求變化的數據去分析市場的趨勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 從目的地旅遊局取得出入境人數作分析 ● 掌握各媒體推薦的旅遊熱點資料，包括：電視熱播的旅遊特輯等 ● 定期與各部門溝通及瞭解顧客的需要，包括：分店主管、前線銷售員、領隊 / 導遊、市場部員工等 ● 搜集世界旅遊組織發布的世界旅遊趨勢報告 ● 搜集國際信用卡組織發布的旅客消費趨勢報告 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對旅遊產品的需求和變化時刻保持警覺性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 辨識顧客獲得旅遊產品資訊的渠道和分析顧客網上瀏覽的習慣；及 ● 透過不同渠道收集數據以分析顧客需求的轉變，從而掌握市場的趨勢
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	分析影響旅遊的因素
2. 編號	110607L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析影響旅遊因素的能力。能夠掌握識別市場環境中不同因素的知識。運用豐富經驗去分析各種因素對旅遊產品的影響。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握識別市場環境中不同因素的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解影響旅遊產品開發的多種因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 客源細分市場的習性 ○ 經濟因素的影響 ○ 匯率的變化 ○ 區域的認受性 ○ 出發地及目的地的政治氣氛 ○ 旅遊目的地的安全性，例如：治安及疫症 ● 瞭解開發成本對旅遊產品研發的影響 ● 瞭解市場因素對旅遊產品研發的重要性 <p>6.2 分析各種影響旅遊因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析服務供應商的資源採購能力 <ul style="list-style-type: none"> ○ 獲取旅遊資訊及資源的全面性 ○ 利用旅遊資源價格的採購優勢 ○ 爭取旅遊資源的獨家優惠價格 ○ 掌握旅遊資源在運作時的可控性 ● 分析價格及銷售策略 <ul style="list-style-type: none"> ○ 根據毛利率分析、匯率變化、市場銷售情況等資訊來決定應否提供促銷優惠等 ○ 分析在單張上的宣傳內容（如旅遊產品及自費節目的內容和價格）是否具競爭力及吸引力 ● 分析從不同渠道所收集到的顧客意見及總結 <ul style="list-style-type: none"> ○ 辨識顧客報團前及參團後對旅遊產品的期望值及滿意度的差距 ○ 總結顧客參團後對旅遊產品的回饋，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 邀請顧客填寫意見書 ■ 邀請顧客作焦點小組討論 ■ 進行電話抽樣調查 ■ 撰寫領隊 / 導遊的完團報告 ● 分析資訊科技如何能滿足顧客在出入境遊期間的需求 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解資訊科技對出入境遊帶來的重要性 ○ 瞭解酒店及餐廳所提供的免費 Wi-Fi 服務 ○ 利用數據卡的漫遊數據作聯繫工具 ○ 利用全球定位系統掌握團員的位置 ○ 掌握如何使用其他與旅遊相關的流動應用程式 ○ 掌握細分客源對資訊科技的需求程度 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心及準確地分析各種旅遊因素，從而設計出符合顧客期望的旅遊產品

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 分析服務供應商的資源採購能力；• 分析資訊科技如何能滿足顧客在出入境遊期間的需求；• 分析從不同渠道所收集的顧客意見；及• 按影響旅遊的因素的分析結果，作為設計新旅遊產品的價格及銷售策略的參考
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略
2. 編號	110608L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及更新旅遊產品資訊的能力。運用數據分析去制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握更新旅遊產品的資料搜集及數據分析的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據資料搜集及分析去制定旅遊產品的保留或修改方案 ● 針對已推出的旅遊產品品質收集意見 ● 制定對滯銷旅遊產品的檢討方法 <p>6.2 運用數據分析去制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定更新後的旅遊產品的宣傳策略 <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定宣傳預算 ○ 因應旅遊產品細分市場，研究該市場客源的宣傳資訊特性 ○ 根據顧客使用媒體的習性及宣傳預算，選擇合適的宣傳渠道 ○ 對已更新的旅遊產品的賣點及價格等作出同業對比，並制定旅遊產品對比表及分析 ○ 更新公司網頁內旅遊產品的內容 ○ 更新銷售系統內的旅遊產品資訊 ● 提供更新後的旅遊產品的區域性劃分比例、旅遊日數、價格、獨特性等資訊 ● 提升員工對旅遊產品的認知能力 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解員工對眾多旅遊產品的認知困難 ○ 培訓員工對更新旅遊產品的認知能力 ○ 為員工在培訓後對旅遊產品的認知能力進行測試 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 謹慎分析現有旅遊產品的優缺點，對滯銷旅遊產品進行更新及改良，並有效地將更新資訊傳遞給員工
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供更新後旅遊產品的區域性劃分比例、旅遊日數、價格、獨特性等資訊； ● 根據公司各部門的功能制定不同的經營指標；及 ● 制定更新後的旅遊產品的宣傳策略
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	建立與外地旅遊局良好的關係
2. 編號	110609L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及與外地旅遊局建立良好關係的能力。透過與外地旅遊局的關係取得旅遊產品資源及目的地知識。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握由外地旅遊局提供目的地最新旅遊趨勢的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解可獲得的旅遊產品資源 ● 瞭解目的地最新旅遊趨勢是否配合公司發展方向及本地市場需求 ● 制定旅遊產品發展方向 <p>6.2 運用知識及經驗透過不同渠道與外地旅遊局建立良好關係</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期與外地旅遊局進行聚會及交流 ● 參加外地旅遊局舉辦的考察團，藉以加強溝通 ● 出席外地旅遊局主辦的旅遊產品推介會 ● 提升管理層對旅遊目的地的認識及市場趨勢的掌握 ● 爭取外地旅遊局對新旅遊產品的開發，給予企業推廣資助 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極參與外地旅遊局舉辦的推廣活動及旅遊產品推介會
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析從旅遊局取得的知識是否配合公司旅遊產品的發展； ● 運用知識及經驗與外地旅遊局建立良好關係；及 ● 掌握透過旅遊局提供的旅遊產品資源，制定旅遊產品發展方向
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	管理旅遊服務供應商
2. 編號	110610L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及選擇及向不同服務供應商採購的能力。能夠分析不同服務供應商的優缺點。運用不同渠道分析服務供應商表現和確認是否達標。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇及向不同服務供應商採購的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在相同旅遊產品上向多於一個服務供應商採購及作比較 ● 瞭解服務供應商資格，以及是否符合公司的指定要求及規格（非以價格作為唯一考慮因素） ● 定期查核並確保服務供應商是否持有有效的牌照及適當的保險 ● 接洽合適的服務供應商，並簽訂採購合約 <p>6.2 透過不同渠道分析服務供應商表現，並確定是否滿意</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期檢討服務供應商所提供的服務水平，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 參考領隊 / 導遊的完團報告 ○ 查閱顧客填寫的意見表所反映的意見 ○ 檢視和核實旅遊產品內容及服務是否符合目的地法律要求及公司指引，例如：司機年資、購買足夠保險等 ● 定期與服務供應商、領隊、導遊等舉行會議，以瞭解顧客要求 ● 定期檢視與服務供應商的合約 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動與服務供應商作定期溝通，以確保服務質素能夠達標，並向供應商反映服務不足之處及要求作出改善
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就旅遊產品比較不同服務供應商的表現，並作合適選擇；及 ● 向供應商提出改善服務的建議，並作適時跟進
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定旅遊產品的發展方向
2. 編號	110611L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及制定旅遊產品發展方向的能力。運用不同渠道搜集對潛在旅遊產品的需求及挑選合適的合作伙伴。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握最新旅遊發展方向及資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認清不同旅遊產品的優勢 ● 明白旅遊產品的可持續性 ● 比較競爭對手的強項，以制定旅遊產品發展方向 ● 瞭解可獲得的旅遊產品資源 <p>6.2 運用不同渠道搜集對潛在旅遊產品的需求及挑選合適的合作伙伴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期參加國際旅遊展覽會以認識服務供應商 ● 尋找擁有潛在旅遊產品資源的服務供應商 ● 透過旅遊局的推薦去搜集旅遊產品資訊 ● 參與業界組織的考察團，並搜集具有潛在需求的旅遊產品資訊 ● 因應市場變化，適時調節旅遊產品的內容，營造新的旅遊模式 ● 掌握新穎的旅遊事物及各旅遊媒體平台的資訊 ● 綜合各項優勢研發出具有競爭力的旅遊產品 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極參與業界舉辦的旅遊產品講座 ● 主動與外地旅遊局聯繫以獲取最新旅遊產品資訊 ● 與旅遊局、旅遊組織或旅遊產品機構組成策略性聯盟
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司的強項及其旅遊產品的優勢； ● 瞭解可獲得的旅遊產品資源及分析旅遊產品的可持續性；及 ● 運用分析結果制定旅遊產品的發展方向及研發出具有競爭力的旅遊產品
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	研究開發新旅遊產品的可行性
2. 編號	110612L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及研究開發新旅遊產品可行性的能力。能夠從不同角度分析新旅遊產品的吸引力和營運力。運用數據分析顧客對新開發旅遊產品的需求。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊目的地能夠吸引顧客的元素及消費者對新旅遊產品需求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解目的地海陸空交通的客運量是否足夠 ● 以數據分析確定消費者對新旅遊產品的需求 ● 比較不同旅遊產品能夠吸引顧客的元素 <p>6.2 運用宏觀和微觀的分析模型研究新旅遊產品的可行性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行宏觀的政治、經濟、社會、科技、環境及法律範疇分析，瞭解發展新旅遊產品的可行性 ● 進行微觀分析找出旅遊目的地吸引顧客的元素，包括：食、住、行、遊、購、娛的設施是否完備 ● 瞭解旅遊目的地對提供旅客簽證程序的安排是否方便 ● 瞭解旅遊局對新旅遊產品有否提供資助，包括：酒店、服務供應商、機票等優惠 ● 瞭解設計新旅遊產品行程活動的考慮原則，例如：行程不能過於趕急及緊密等 ● 分析舉辦小型旅行團測試新旅遊產品的成效 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 保持對旅遊產品創新的熱誠，為顧客提供更多旅遊新體驗 ● 探討新旅遊產品，並找出將可能面對的困難及擬定解決辦法，例如：制定替代方案等 ● 不斷開發新旅遊產品以改善公司盈利
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用宏觀分析，探討發展新旅遊產品的可行性；及 ● 利用對旅遊目的地吸引顧客的元素進行微觀分析的結果，作為開發新旅遊產品的依據
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定旅行團旅遊產品開發及優化方案
2. 編號	110613L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及搜集目的地最新旅遊資訊的能力。運用數據化管理研究及分析顧客對新旅行團旅遊產品的需求。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握搜集目的地最新旅遊資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 綜合搜羅外地旅遊局推廣的新旅遊景點及行程活動資訊 研究顧客對新旅行團旅遊產品的需求資料 <p>6.2 運用數據分析新旅行團旅遊產品發展的潛力</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析旅遊目的地是否有合適交通工具及網絡以配合新旅行團的運作，包括：新款的旅遊巴士、完善的鐵路及高速公路網絡等 進行實地考察，測試新旅行團旅遊產品的運作流程是否暢順 制定新旅行團旅遊產品的成本預算及定價 設計新旅行團旅遊產品的宣傳策略 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 取得最合適交通工具配額 檢視在旅遊旺季時能否取得足夠酒店房間供應 積極及持續開拓新旅行團旅遊產品，為顧客提供更多元化選擇 根據顧客的需求去優化新旅行團旅遊產品的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 以數據分析結果檢視旅遊目的地是否有合適交通工具、基礎設施及足夠酒店房間去支持新旅行團的運作； 用實地觀察並配合數據資料確定新旅行團旅遊產品能否正常運作； 分析顧客需求的數據去制定優化新旅行團旅遊產品的方案；及 利用有效的宣傳策略去推廣新旅行團旅遊產品
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定機票 / 酒店 / 旅遊套票旅遊產品開發及優化方案
2. 編號	110614L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握各類門票（如交通工具、旅遊景點）及酒店訂購的能力。能夠瞭解顧客網上訂購旅遊產品的潮流。運用數據分析尋找合適的旅遊套票銷售渠道來推廣旅遊產品。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握各類門票（如交通工具、旅遊景點）及酒店的訂購及相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 比較市場上各類旅遊套票及同類旅遊產品的價格 ● 推薦合適餐廳及安排訂位 ● 識別合適的旅遊套票銷售渠道來推廣旅遊產品 ● 瞭解顧客網上訂購旅遊產品的潮流 ● 熟悉觀光旅遊熱點及購物地點等資訊 <p>6.2 運用專業知識為顧客提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建議最合適的交通安排及提供目的地交通資訊 ● 提供不同旅遊產品組合選項給顧客 ● 因應市場需求推出熱門旅遊套票 ● 提供旅途中 24 小時查詢熱線及緊急支援服務，例如：更改交通工具安排 ● 利用不同的服務供應商為顧客提供最佳旅遊產品的選擇 ● 提供租車或自駕遊服務，並考慮汽車保險及租車公司安全紀錄等因素 ● 安排酒店住宿位於交通配套完善的地點 ● 提供酒店資料，例如：酒店級數、設施、餐飲膳食、酒廊、休閒活動及其他收費等 ● 提供機場接送及增值服務，例如：主題公園門票訂購服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與顧客建立良好及互信關係 ● 盡力提供增值服務，例如：附加主題公園套票等 ● 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用不同的訂位系統及專業知識為顧客提供最佳旅遊產品的選擇 ● 掌握旅遊資訊及提供優質旅遊服務給顧客，以滿足顧客對旅遊產品的需求；及 ● 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定商務旅遊產品開發及優化方案
2. 編號	110615L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握客戶對商務旅遊嚴格要求的能力。能夠為商務旅遊客戶提供一站式的旅遊服務及賒帳管理。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握客戶對商務旅遊嚴格要求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為客戶提供一站式的旅遊服務及成本管理服務 ● 為客戶簡化訂票流程 ● 執行合適的收支管理 ● 洽商雙方接受的付款安排 <p>6.2 運用專業知識為商務旅遊客戶提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用先進的訂位系統為客戶提供全天候年終無休的訂購服務 ● 提供旅途中 24 小時查詢熱線及緊急支援服務 ● 提供貴賓式接送服務 ● 提供訂位系統登入服務方便客戶自訂酒店及機票等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 盡心為客戶解決商務旅遊上的任何困難 ● 竭力為客戶提供即時的增值服務，例如：更改客戶名單、酒店、機票等 ● 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用先進的訂位系統為商務旅遊客戶提供優質的訂購服務； ● 為客戶解決商務旅遊上的任何困難；及 ● 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定特色旅遊產品開發及優化方案
2. 編號	110616L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握不同特色遊的運作模式的能力。能夠洞悉市場對不同特色遊的發展趨勢及顧客的需要。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握不同特色遊的運作模式知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 洞悉市場對不同特色遊的發展趨勢，並尋找合適的主題 嚴格甄選專業可靠的特色旅遊服務供應商 瞭解各類特色遊顧客的需要及注意事項，例如：郵輪路線上的外簽證安排等 留意政府的資助計劃及不同機構提供的基金及資助等，例如：遊學及交流團 <p>6.2 運用專業知識為特色遊顧客提供專業服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供合資格及專業的領隊 / 導遊帶團，例如：生態遊、考古遊等 邀請知名旅遊專家隨團出發來吸引顧客 銷售合適的旅遊保險產品，例如：參與較高風險活動的特色團 向顧客清楚說明行程活動細節及注意事項，例如：參與較高風險的攀山或潛水活動時要遵從安全守則及所需配備等 設計不同類型特色遊的行程活動 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織較高風險的特色遊時，要提高安全意識，以保障顧客人身安全 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 識別在市場上特色遊的合適主題去設計不同類型特色遊的行程活動； 按各類特色遊顧客的需要去挑選專業可靠的特色旅遊服務供應商；及 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定會議、獎勵及展覽旅遊產品開發及優化方案
2. 編號	110617L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及按客戶所需的會議、獎勵及展覽旅遊活動的要求提供專業意見，並為客戶設計活動方案的能力。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握各類交通工具、酒店、場地設施、接待、各地出入境手續及活動管理的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據客戶的企業品牌及形象提供專業意見 ● 制定項目流程 ● 按客戶會議、獎勵及展覽旅遊活動的規模安排足夠人手 ● 闡述製作流程，例如：舞台設計、燈光及聲效配置等 ● 與外地旅行社及主辦單位建立良好關係 ● 定期參與於世界各地舉辦的會議、獎勵及展覽旅遊產品展覽，以擴闊專業知識 <p>6.2 運用專業知識，按客戶要求設計活動內容以滿足客戶需求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定項目流程 ● 尋找合適服務供應商，例如：酒店、婚宴場地、餐廳等，在有需要時可進行實地考察 ● 計算活動項目支出 ● 制定會議、獎勵及展覽旅遊活動計劃書及報價 ● 為顧客安排基本的會議、團隊建立活動及主題宴會 ● 提供目的地活動前、活動期間、活動後的顧客服務 ● 協助活動團體處理現場要求及突發事故 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 重視安排上的創意，為客戶帶來驚喜 ● 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用專業知識為客戶安排會議、團隊建立活動及主題宴會； ● 按客戶要求計算活動項目支出、制定會議、獎勵及展覽旅遊活動計劃書及報價； ● 為顧客提供目的地活動前、活動期間、活動後的客戶服務；及 ● 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	制定網上旅遊產品開發及優化方案
2. 編號	110618L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及開發網上旅遊產品的能力。能夠瞭解各旅遊產品供應商的購票平台操作及分析顧客網上瀏覽的習慣及消費趨勢。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握開發網上旅遊產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客網上瀏覽的習慣及消費趨勢的基本知識 ● 瞭解各種酒店及交通購票平台的操作 <p>6.2 運用專業知識去設計合適的旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設計網上旅遊產品 <ul style="list-style-type: none"> ○ 掌握從不同酒店及交通購票平台獲取最新資訊的技巧 ○ 將資訊轉化為顧客容易理解的資料 ○ 設計不同的旅遊套票 (交通及酒店組合) ○ 對網上版面設計有基礎認識, 可適當地帶領相關同事設計精美網站版面以吸引顧客 ○ 簡化購買網上旅遊產品的程序 ● 運用專業知識, 選擇合適的渠道去發布網上旅遊產品, 並可考慮利用多個網上平台進行銷售 <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定搜尋引擎的市場推廣策略及預算 ○ 舉辦推廣活動促使顧客知道旅遊產品已經在網上公開發售 ○ 推行流動應用程式宣傳活動 ○ 運用網上支付平台 ○ 提供網上客戶支援服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不斷創新, 為顧客帶來更方便的體驗 ● 加強網上交易安全意識, 並保護顧客的交易及個人資料 ● 根據顧客的需求去優化旅遊產品的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉各種酒店及交通購票平台的操作； ● 設計能夠吸引顧客的網上旅遊產品； ● 選擇合適的渠道去發布網上旅遊產品； ● 在保障顧客交易安全的前題下, 利用不同網上平台, 進行銷售；及 ● 分析顧客需求去制定優化旅遊產品的方案
8. 備註	

A. 「旅遊產品開發」職能範疇

1. 名稱	檢討及持續提升旅遊產品質素
2. 編號	110619L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握旅遊產品發展趨勢的能力。能夠檢視現有旅遊產品的優缺點，並進行檢討及作出調整。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊產品發展趨勢的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 持續為現有旅遊產品的銷售進行檢討，並在推出新旅遊產品時作出適時調整 ● 檢視旅遊產品的可持續性 <p>6.2 運用不同渠道，檢視現有旅遊產品質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行品質保證措施 ● 定期召開會議與員工商討如何令旅遊產品更完善的方法 ● 進行不同形式的調查，例如：網上問卷、焦點小組、面談、電話訪問等去收集顧客及其他持分者對旅遊產品的意見 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不斷改善旅遊產品質素及創新，提升顧客對旅遊產品的滿意度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用不同方法檢視現有旅遊產品質素；及 ● 執行品質保證措施，並不斷改善旅遊產品質素及創新，以提升顧客對旅遊產品的滿意度
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	更新本地及國際旅遊產品的資訊
2. 編號	110620L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及搜集和更新旅遊產品資訊的能力。具此能力者，能夠識別及移除過期的旅遊產品，並推出最新旅遊產品資訊，以確保資訊合時及準確。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握本地及國際旅遊產品變化的資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解本地及外地對出入境旅客的新措施包括：簽證安排、檢疫限制等 • 瞭解本地及外地運輸交通工具的新變化，包括：航機、郵輪、高速鐵路等 • 瞭解本地及外地的新旅遊景點及設施，包括：主題公園、旅遊景區、酒店、渡假村等 • 瞭解本地及外地旅遊產品的新潮流，例如：觀光購物、美食探索、文化及生態遊、歷奇探險等 <p>6.2 運用不同渠道搜集本地及國際旅遊產品的最新資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 查閱或接收外地旅遊局、航空公司、旅遊景區、郵輪公司或其他服務商提供的資訊 • 透過公司內部通訊系統有效地傳達旅遊資訊給相關部門 • 搜集不同旅遊產品的最新資訊，並透過公司內聯網資料庫、電郵、網站連結、手機即時通訊應用程式等，與相關部門及員工分享 • 適時更新公司現有的旅遊產品資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以積極及主動的態度，提供準確及最新的旅遊產品資訊給客戶 • 透過不斷更新的資訊發布去展示公司與時並進的形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 充分掌握旅遊產品的最新情況，並適時及有效地向相關部門傳達；及 • 配合公司實際營運情況，積極及主動地為員工提供準確及最新的旅遊資訊
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊
2. 編號	110621L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及辨識公司及主要競爭對手的各類旅遊產品。具此能力者，能夠利用所搜集的資料和數據，協助執行公司的營銷政策及方案，以保持公司在市場上的競爭力。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握市場上旅遊產品的資訊及熟悉主要競爭對手的旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解主要競爭對手的旅遊產品宣傳策略及優惠政策等，包括：早鳥優惠、會員優惠、同行優惠、員工價、贈送禮券或禮品等 ● 瞭解旅遊產品的特質 ● 瞭解主要競爭對手的旅遊產品優劣、價格、市場定位、銷售對象等 ● 瞭解主要競爭對手銷售旅遊產品的途徑，包括：門市、互聯網、信用卡公司、其他代理等 <p>6.2 運用不同傳播媒介搜集及發放主要競爭對手的最新旅遊產品資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行公司的營銷策略以應對主要競爭對手的變化，包括：提升旅遊產品內容、促銷、宣傳策略、附加增值選項等 ● 透過公司內部通訊系統及渠道，以便與員工分享最新的資訊 ● 透過各種傳播媒介搜集及整理主要競爭對手旅遊產品的最新變化及宣傳策略資訊，例如：媒體廣告、網絡宣傳品、旅遊產品發布會及講座等 ● 以不同方式搜集主要競爭對手的旅遊產品資訊，包括：電話、網上查詢及到訪門市 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動地透過不同渠道去掌握市場第一手資訊 ● 對市場的變化要作出快速及積極的回應
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 綜合從多方面搜集的旅遊產品資訊，瞭解主要競爭對手的表現；及 ● 按照旅遊產品的市場情況預測市場發展趨勢，執行公司的營銷策略以應對主要競爭對手的變化
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	分析旅遊產品的特質與賣點
2. 編號	110622L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及豐富旅遊產品知識及辨析等技巧。具此能力者，能夠分析公司旅遊產品的優缺點，並推介合適的旅遊產品以滿足顧客的需要。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握分析旅遊產品特質的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集網上資訊及參與不同類型的活動（如旅遊產品推介會、博覽會、講座等），以瞭解市場對旅遊產品的需求與趨勢 ● 瞭解旅遊產品與別不同之處及其賣點 ● 瞭解旅遊產品的特質及其目標市場 <p>6.2 分析公司旅遊產品的優缺點，並推介合適的旅遊產品以滿足顧客的需要</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 比較市場上其他同類旅遊產品，鞏固公司旅遊產品的優點和特色 ● 推介合適的旅遊產品以滿足顧客的需要 ● 建立旅遊產品資料庫，有系統地管理產品資料 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 耐心地向顧客提供專業的旅遊產品分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 充分分析及評估公司旅遊產品的優缺點；及 ● 配合市場的情況，耐心和有效地向顧客提供合適的旅遊產品
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	搜集顧客對旅遊產品的意見
2. 編號	110623L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及搜集和基本組織能力。具此能力者，能夠客觀地整合顧客對公司旅遊產品的意見，為整體產品的表現提出優化建議。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握搜集顧客對公司旅遊產品意見的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解搜集顧客意見的渠道 <ul style="list-style-type: none"> ○ 透過前線員工去搜集顧客的意見，包括：旅遊顧問、分店主管、領隊及導遊等 ○ 主動搜集顧客的意見，例如：電話訪問、分店現場問卷調查、網上查詢、舊客戶聚會、投訴及讚揚信等 ○ 委托專業顧問公司搜集顧客的意見 ● 瞭解顧客對旅遊產品的批評、讚賞或建議，以及其原因 <p>6.2 整合所搜集的顧客意見，為整體產品的表現提出優化建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合顧客的回饋意見 ● 調整市場研究策略，包括：旅遊產品定位、宣傳、價格及銷售對象等 ● 按顧客提供的意見建議產品發展部設計合適的旅遊產品，以及改善現有旅遊產品的質素 ● 透過公司內部通訊渠道，將顧客的意見傳達給相關旅遊產品的負責人，以便跟進改善 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以客觀的態度看待顧客提出的意見 ● 按顧客對公司旅遊產品的意見，積極地優化整體產品的表現，以提升市場地位及競爭力
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握顧客對公司旅遊產品的意見；及 ● 客觀地整合所搜集的顧客意見，為整體產品的表現提出優化建議
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	分析顧客對旅遊產品的需求及期望
2. 編號	110624L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠分析顧客對旅遊產品的要求及期望，並對公司的整體旅遊產品發展提出建議。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客對旅遊產品的要求及期望</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估市場上的旅遊產品是否符合顧客的要求及期望 <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立公司內部的溝通渠道，以培養各線員工的市場觸覺 ○ 建立顧客的溝通渠道，包括：投訴熱線、報料熱線、問卷等 ● 瞭解顧客對旅遊產品的要求及期望對成功銷售旅遊產品的重要性 <p>6.2 分析顧客對旅遊產品的要求及期望，並對公司的整體旅遊產品發展提出建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用數據分析顧客對旅遊產品的要求及期望，例如：旅遊產品類型、目的地、交通、旅遊日數、價格預算、顧客年齡層等 ● 分析公司的旅遊產品是否符合顧客的要求及期望，並加以改善 ● 定期舉行公司內部會議，加強前線員工與產品發展部的溝通，以設計新旅遊產品來滿足顧客的要求及期望 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客觀地分析顧客對旅遊產品的要求及期望 ● 努力地發掘旅遊產品的新市場
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握搜集顧客意見的方法；及 ● 分析顧客對旅遊產品的要求及期望，並對公司的整體旅遊產品發展提出建議
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	比較現行不同的銷售策略
2. 編號	110625L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠熟悉市場及公司的各項營銷計劃，運用數據分析以協助公司制定有效的銷售策略。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司現行的不同銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的市場定位及佔有率 ● 瞭解公司用於市場推廣的資源預算，例如：廣告費、人手及其他宣傳費用 <p>6.2 比較及分析公司現行銷售策略的成效，並提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司旅遊產品的銷售策略及其成效 <ul style="list-style-type: none"> ○ 分析旅遊產品營銷組合，包括：旅遊產品類型、價格、宣傳、銷售渠道 ○ 掌握各類旅遊產品的有效宣傳方法及銷售渠道 ○ 分析每項銷售策略的成本開支及旅遊產品的營業額，以瞭解銷售策略的成效 ● 比較市場上其他競爭對手的銷售策略，包括：媒體廣告、優惠政策、會員制度及其他宣傳方法等 ● 比較與不同的合作伙伴推廣銷售旅遊產品的成效，並以多種管道接觸不同層面的顧客 ● 定期舉行公司內部會議，與旅遊產品負責人討論現行銷售策略的效益，並提出改善建議 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用有系統的數據分析以協助公司制定有效的銷售策略 ● 善用公司資源，以符合成本效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有系統地搜集公司旅遊產品的銷售數據；及 ● 比較及分析公司現行銷售策略的成效，並提出改善建議
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	制定合適的銷售策略
2. 編號	110626L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠分析最新的旅遊產品及市場情況，為公司制定合適的銷售策略。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握最新的旅遊產品及市場情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析旅遊產品的特質、目標顧客群、市場定位及利潤空間等 ● 分析主要競爭對手的各項營銷手法 ● 評估旅遊產品的優缺點及持續性 <p>6.2 運用分析結果，為公司制定合適的銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行市場調查，以獲取更多數據來協助制定合適的銷售策略，尤其針對新旅遊產品的銷售 ● 決定公司投放在銷售策略中的資源預算，包括：廣告費、人力資源、銷售渠道、所佔營業額或利潤的百分比等 ● 計算每項銷售策略的成本，並配合公司營業額或利潤的百分比去調整銷售策略 ● 分析顧客及銷售數據，包括：各項銷售策略的成效、顧客年齡層、消費模式、付款方法及市場佔有率等 ● 評估與其他機構合作推出銷售計劃去開發新市場，包括：網站、旅遊局、航空公司、信用卡公司、銀行、保險公司等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按目標顧客群及旅遊產品特性（如價格、時間性），制定針對性的銷售策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析最新的旅遊產品、市場情況及公司的銷售數據； ● 運用分析結果，為公司制定合適的銷售策略；及 ● 按目標顧客群及旅遊產品特性，制定針對性的銷售策略
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	瞭解顧客購買旅遊產品的因素
2. 編號	110627L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及辨識和評估能力。具此能力者，能夠掌握顧客購買旅遊產品的因素，以提升旅遊產品的銷售成功率。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客購買旅遊產品的因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解消費者的特性，例如：購買角色 <ul style="list-style-type: none"> ○ 發起者 ○ 影響者 ○ 決定者 ○ 購買者 ○ 使用者 ● 瞭解消費者購買行為的相關知識，例如：購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> ○ 問題認知 ○ 資訊搜集 ○ 選擇方案評估 ○ 購買決策 ○ 購後行為 ● 瞭解消費者的關鍵決策因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 價格 ○ 獨特性（例如：小眾、專享等） ○ 旅程日數 <p>6.2 運用瞭解顧客消費行為及銷售推廣技巧，以提升旅遊產品的銷售成功率</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對顧客消費行為的特質，提供合適的旅遊產品及服務建議，務求使顧客加快作出購買決定 ● 掌握銷售一般旅遊產品及服務推廣的技巧 ● 辨識競爭對手旅遊產品及服務的優缺點 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具備以顧客為本的態度，提供令顧客滿意的旅遊產品和服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握顧客購買旅遊產品的因素；及 ● 運用顧客消費行為的知識，以提升旅遊產品的銷售成功率
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊
2. 編號	110628L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及銷售和溝通能力。具此能力者，能夠推介合適的旅遊產品及資訊給顧客，提升整體服務的滿意度。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司及市場上旅遊產品的特質及市場定位 ● 瞭解顧客對旅遊產品的需要 ● 透過互聯網及公司內部資訊搜集各類旅遊產品的資料 <p>6.2 運用銷售技巧來瞭解顧客的需要，並推介合適的旅遊產品及資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對目的地、旅遊方式、價格預算、日期、交通、住宿、觀光購物、同行人數及特別安排等要求 ● 根據顧客的需要，主動推介合適的旅遊產品，並配合附加資料解釋產品的詳細內容及其優缺點，以增加說服力，包括：宣傳冊子、相片、短片等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心及專業地向顧客推介合適的旅遊產品，以提升整體服務的滿意度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司及市場上旅遊產品的特質及市場定位；及 ● 配合公司銷售策略，主動及積極地向顧客推廣合適的旅遊產品；
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	銷售旅遊產品
2. 編號	110629L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握銷售旅遊產品的策略及技巧。具此能力者，能夠運用有效的銷售技巧，向顧客推介合適的旅遊產品，以促成交易。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握銷售旅遊產品的策略及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同的銷售策略及技巧 ● 瞭解公司旅遊產品的內容及銷售政策，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊產品的價格及其他費用，例如：稅項、旺季附加費、單人房附加費等 ○ 優惠政策，例如：會員優惠、早鳥優惠、同行優惠、推廣期優惠等 <p>6.2 運用有效的銷售技巧，向顧客推介合適的旅遊產品，以促成交易</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 因應顧客的要求，提供合適的旅遊產品以供選擇 ● 根據公司的銷售政策推介旅遊產品，例如：加強推銷新旅遊產品 ● 說明費用包括與不包括項目、付款期限、公司接納的付款方式、退款條款等 ● 確保合資格的旅遊產品已繳付「旅遊業賠償基金」印花費 ● 核實顧客的旅遊證件類別、有效期及簽證安排等 ● 建議顧客購買合適的旅遊保險 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 成功為公司銷售旅遊產品，提升營業額 ● 在銷售旅遊產品時，保持專業的服務態度，並遵守《商品說明條例》的法規
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握銷售旅遊產品的策略及技巧，以及《商品說明條例》的法規；及 ● 運用有效的銷售技巧，並配合公司的銷售策略，向顧客推介合適的旅遊產品，以促成交易
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務
2. 編號	110630L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握公司及市場上銷售及訂位系統的操作。具此能力者，能夠透過銷售及訂位系統為顧客訂購旅遊產品及服務，促成交易。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握銷售及訂位系統的操作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司銷售及訂位系統的操作 <ul style="list-style-type: none"> ○ 查詢旅遊產品相關資料 ○ 打印資料，例如：旅行團行程表、收據、旅遊產品宣傳品等 ○ 資料輸入及進行訂位 ● 瞭解全球電腦訂位系統的操作 <p>6.2 透過銷售及訂位系統為顧客訂購旅遊產品及服務，促成交易</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用網上旅遊產品銷售平台查閱旅遊產品的最新價格及內容，以作參考 ● 報價前，再次在系統上確認旅遊產品的價格及詳情，包括：價格有效期、機位 / 酒店等級、各種稅項、旺季附加費、旅遊保險及相關牽涉的費用等 ● 在進行訂位時，核對輸入系統的資料正確，包括：顧客資料、旅遊產品項目、顧客的特別要求等 ● 向顧客提供售後服務，包括：航班查詢、預訂機位 / 酒店 / 交通接送、發出機票、提供詳細的訂位資料 ● 在收集個人資料時，採取足夠的保護個人資料措施，包括：姓名、性別、出生日期、旅遊證件種類及號碼、聯絡電話及地址等 ● 處理收款程序，簽發公司收據，並提醒顧客餘款繳付期限（如有）及妥善保存收據 ● 確保顧客已持有效之旅遊證件，以及明白各地頒布的簽證及檢疫要求 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 純熟地操作公司及市場上的銷售及訂位系統 ● 以熱誠的態度向顧客提供準確及快捷的服務

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 純熟地操作公司及市場上的銷售及訂位系統；及• 透過銷售及訂位系統為顧客訂購旅遊產品及服務，促成交易
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	提供旅遊產品售後服務
2. 編號	110631L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及溝通能力。具此能力者，能夠在銷售旅遊產品後，提供優質的售後服務，與顧客保持良好的關係。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊產品售後服務的種類及重要性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同類型的售後服務 ● 瞭解售後服務在銷售過程中的重要性 <p>6.2 提供優質的售後服務，與顧客保持良好的關係</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定時及主動地向顧客推介市場上旅遊產品的最新潮流與動態 ● 根據顧客購買的旅遊產品分類，掌握顧客對旅遊產品的喜好，包括：目的地、時間性、旅遊套票或旅行團等分類，然後編制顧客資料庫，方便日後查閱及聯絡 ● 於顧客出發前用電郵或手機通訊軟件適當地作出溫馨提示，例如：航班時間及目的地天氣情況等 ● 透過電郵、短訊、手機通訊軟件及電話等渠道，適時向顧客查詢使用旅遊產品後的意見及處理顧客對旅遊產品的投訴 ● 與顧客保持聯絡 <ul style="list-style-type: none"> ○ 針對顧客的偏好，定時向顧客傳送公司最新的旅遊產品資訊 ○ 按公司規定，提供特別優惠，吸引顧客再光顧 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以專業的售後服務來鞏固現有的顧客群 ● 積極贏取口碑去開拓新的顧客源
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握旅遊產品售後服務的種類及重要性；及 ● 在銷售旅遊產品後，提供優質的售後服務，與顧客保持良好的關係
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	提升員工銷售技巧
2. 編號	110632L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及銷售及溝通能力。具此能力者，能夠掌握員工現時的銷售狀況，並制定合適的方案，以加強員工的銷售能力。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握員工現時的銷售狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解員工在銷售過程中遇到的困難 ● 瞭解員工對公司旅遊產品的認識程度 <p>6.2 制定合適的方案，以加強員工的銷售能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期舉行會議與員工討論銷售情況，解決銷售上的問題 ● 制定或尋找合適課程去提升員工的銷售技巧及顧客服務能力 ● 鼓勵員工在工餘時間在外進修，自我增值 ● 掌握現行的培訓員工制度，瞭解其不足之處 ● 製作銷售手冊（電子版或文字版）來協助員工掌握最新的旅遊產品資訊及解決銷售時的常見問題 ● 審視公司內部資訊傳遞及回饋系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保員工能掌握正確及最新的旅遊產品資訊，以支援銷售過程 ○ 確保員工能適時反映銷售過程中遇到的問題 ● 與服務供應商建立良好關係 <ul style="list-style-type: none"> ○ 獲取最新的旅遊產品資訊，以助銷售 ○ 定時邀請服務供應商到公司介紹旅遊產品，增加員工對旅遊產品的知識 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定時審視員工的銷售情況及營業額，適時作出指導
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握員工在銷售過程中遇到的困難及對公司旅遊產品的認識程度；及 ● 制定合適的方案，以加強員工的銷售能力，並適時向員工作出指導
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	增強員工對旅遊產品的知識
2. 編號	110633L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握各種旅遊產品的知識。具此能力者，能夠向前線銷售員提供多元化的培訓活動及渠道，加強員工對旅遊產品的知識，以保持公司的專業形象及提高銷售成效。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握對各種旅遊產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司旅遊產品的特質、價格、市場定位、銷售對象等 ● 瞭解市場上各競爭對手提供的旅遊產品的優缺點 <p>6.2 透過多元化的培訓活動及渠道，加強員工對旅遊產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 比較主要競爭對手的旅遊產品，使員工瞭解公司旅遊產品的市場位置 ● 鼓勵員工多參加旅遊及體驗公司的旅遊產品，掌握不同旅遊產品的特色 ● 建立公司內部的資料庫系統來儲存旅遊資料，並鼓勵員工分享最新的旅遊資訊，包括：旅遊書、旅遊影片、圖片、業內通訊、服務供應商提供的宣傳片等 ● 安排或鼓勵員工參與外間機構舉辦的培訓課程、旅遊講座、旅遊產品發布會及旅遊博覽會等 ● 定時舉行旅遊產品會議或培訓班，以加強員工對旅遊產品的認識 <ul style="list-style-type: none"> ○ 透過講解，並以影片、圖片輔助，加深員工對旅遊產品的理解 ○ 邀請專業人士介紹旅遊產品特色，包括：服務供應商、旅遊局等 ○ 在推出新旅遊產品時，確保員工能夠掌握準確的旅遊產品資訊及合適的銷售策略 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 適時地加強員工對旅遊產品的知識，保持公司的專業形象，以及提高銷售成效
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供多元化的培訓活動及渠道，加強員工對旅遊產品的知識，以保持公司的專業形象及提高銷售成效
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	提供最新網上旅遊產品資訊
2. 編號	110634L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及銷售能力和具備良好的資訊科技知識。具此能力者，能夠掌握網上平台的銷售策略及方法，運用網上渠道，將最新的旅遊產品資訊對外發布，以提高銷售額。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網上平台的銷售策略及方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同旅遊產品服務的目標顧客群及其需要 ● 瞭解網上平台的銷售策略及方法，以及如何配合公司旅遊產品的宣傳 <p>6.2 運用網上渠道，將最新的旅遊產品資訊對外發布，以提高銷售額</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集公司的最新旅遊產品資訊，包括：新旅遊產品的內容、價格變動、優惠促銷等 ● 製作及定時發放旅遊資訊短片 ● 透過電郵或流動應用程式，發放最新的旅遊產品資訊 ● 確保網上發布的旅遊產品資訊來得快捷和準確 ● 利用網上關鍵字搜尋引導顧客到專屬網頁查閱最新的旅遊產品資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定時更新網上的旅遊產品資訊，確保不會過時 ● 適時地將旅遊產品資訊發送給潛在顧客，刺激其購買意慾
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握網上平台的銷售策略及方法； ● 運用網上渠道，將最新的旅遊產品資訊對外發布，以提高銷售額；及 ● 定時更新網上的旅遊產品資訊，確保不會過時
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	在網上解答顧客查詢
2. 編號	110635L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及電腦操作技巧和具備良好的旅遊產品知識。具此能力者，能夠掌握解答網上查詢的知識，並運用專業的知識，準確及快捷地解答顧客的網上查詢，以提升服務的滿意度。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握解答網上查詢的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉公司的旅遊產品及制度 ● 掌握豐富的旅遊產品知識 ● 掌握電腦操作技巧 ● 明白處理網上查詢的流程 <p>6.2 運用專業的知識，準確及快捷地解答顧客的網上查詢，以提升服務的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客的查詢內容 ● 盡快回覆查詢，並可利用專設網頁、專員、錄像及圖文作為輔助 ● 如未能即時解答顧客查詢，聯絡相關同事尋求協助 ● 如發現公司沒有提供顧客所需的旅遊產品，向產品發展部反映，以設計相應產品去配合市場需求 ● 如牽涉旅遊產品或服務的投訴，須轉交負責的部門跟進 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動及適時地向顧客推介公司的旅遊產品及售後服務，以細心的服務建立顧客的忠誠度，例如：為長者提供高爾夫球車或安排輪椅 ● 確保於短時間內解答顧客的網上查詢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握解答網上查詢的知識； ● 運用專業的知識，準確及快捷地解答顧客的網上查詢，以提升服務的滿意度； <p>及</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動及適時地向顧客推介公司的旅遊產品及售後服務
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	設計網上銷售推廣活動
2. 編號	110636L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及網上銷售和市場推廣的能力。具此能力者，能夠透過網頁設計和網絡宣傳，提供公司的旅遊產品及活動予目標顧客群，以增加營業額。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網上銷售及推廣的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設計吸引的網頁內容來協助銷售推廣 ● 掌握公司投放在網上銷售推廣活動的預算 <p>6.2 運用網頁設計和網絡宣傳，提供公司的旅遊產品及活動予目標顧客群，以增加營業額</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 擴闊網上推廣層面，包括與旅遊達人或旅遊網上媒體合作，透過不同的網上渠道及高流量平台作旅遊產品及活動推廣 ● 瞭解網上推廣活動由搜索引擎廣告開始，並結合旅遊搜尋平台作推廣 <ul style="list-style-type: none"> ○ 單一旅遊產品（如旅遊保險）可直接在網上進行推廣、查詢及付款購買的程序 ○ 較複雜的旅遊產品須配合報章、平面媒體或網上廣告進行推廣 <ul style="list-style-type: none"> ■ 在報章或雜誌刊登旅遊產品廣告時，可提供旅行團編號或二維碼，以方便顧客索取資料 ■ 透過專屬網頁或社交媒體，將合適的旅遊產品推廣給顧客 ● 根據網上顧客的習慣及喜好，設計網上營銷組合，以提供快捷的訂購方法及優惠價格為目標 ● 針對目標顧客群，設計網上銷售推廣活動 ● 分析主要競爭對手的網上銷售推廣活動 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常緊貼市場趨勢，並針對不同旅遊產品的性質進行網上銷售推廣活動
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握網上銷售及推廣的基本知識；及 ● 運用網頁設計和網絡宣傳，提供公司的旅遊產品及活動予目標顧客群，以增加營業額
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	尋找潛在顧客
2. 編號	110637L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及銷售和市場推廣的能力。具此能力者，能夠掌握公司的銷售策略及旅遊產品的特性等，運用不同渠道來拓展新客源，以增加市場佔有率。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司的銷售策略及旅遊產品的特性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的市場定位 ● 瞭解公司旅遊產品的特性及目標顧客群 <p>6.2 運用不同渠道來拓展新客源，以增加市場佔有率</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 製作公司及旅遊產品的宣傳品，並發放給目標顧客作推廣，包括：短片、單張等 ● 舉行旅遊產品推介宣傳活動，包括：展覽會、講座、郵寄單張、網上平台、媒體廣告等 ● 如目標顧客是個別公司或團體，可在網上尋找聯絡資料，並主動聯絡 ● 與市場上具有知名度的服務供應商或機構合辦推廣活動，以提升公司形象與活動吸引力，包括：航空公司、郵輪公司、旅遊局、酒店渡假村、旅遊景區及保險公司等 ● 與同業經常保持聯絡溝通，以掌握最新的市場資訊 ● 提供優惠促銷予潛在顧客群 ● 綜合從公司網站及社交媒體獲取的數據，評估顧客的旅遊喜好，例如：帖文、旅遊產品的點擊率、瀏覽量、分享數據等 ● 在不同的社交媒體尋找與旅遊相關的關鍵字數據，掌握潛在顧客的需要 ● 透過電郵、短訊、流動應用程式向顧客推薦旅遊產品或服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極地拓展新客源，加快打開潛在顧客群的市場
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握公司的銷售策略及旅遊產品的特性；及 ● 運用不同渠道來拓展新客源，以增加市場佔有率
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	撰寫活動計劃標書
2. 編號	110638L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及成本組織和書寫能力。具此能力者，能夠掌握活動計劃標書的要求及搜集相關資料，撰寫具吸引力和競爭力的活動計劃標書。
4. 級別	3
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握撰寫活動計劃標書的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉旅遊產品及市場運作 ● 瞭解活動計劃標書的內容、要求及提交的最後限期 <p>6.2 透過搜集相關資料，撰寫具吸引力和競爭力的活動計劃標書</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 計算公司所牽涉的成本，包括：出發前的踩線安排、簡介會、活動的拍攝及後期製作、禮品、領隊、導遊、其他人手、政府相關印花費及其他特別安排等 ● 提供額外資料，以增加活動計劃標書的吸引力 <ul style="list-style-type: none"> ○ 除提供文字介紹外，亦附上圖片或網絡連結，方便顧客明白活動計劃標書的內容 ○ 列出行程活動的特色與賣點，強調獨家安排的項目 ● 向目的地接待社或其他服務供應商索取報價，包括：交通、住宿、膳食、旅遊景點門票、導遊及其他特別安排等 ● 向目的地服務供應商索取證明文件，例如：交通、住宿、膳食、工作人員的牌照及保險等 ● 按活動計劃標書的要求來安排活動 <ul style="list-style-type: none"> ○ 參考過往同類型的活動安排 ○ 與目的地接待社或其他服務供應商討論活動安排的可行性 ● 計算活動計劃成本，訂定賣價 ● 定立付款期限及合約條款 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用豐富的旅遊經驗及知識，撰寫具吸引力和競爭力的活動計劃標書，提升中標機會
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握撰寫活動計劃標書的知識；及 ● 透過搜集相關資料，撰寫具吸引力和競爭力的活動計劃標書
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	掌握投標技巧及進行投標工作
2. 編號	110639L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及對條文規則的理解和閱讀理解能力，並熟悉公司的資料。具此能力者，能夠掌握投標條件，確保公司符合資格，以及根據招標文件的要求進行投標。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握投標條件</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 招標文件的內容及投標資格 ● 投標的最後限期及入標方式 <p>6.2 根據招標文件的要求進行投標</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握招標文件所列的主要條文及製作標書，包括：開標時間、中標通知方式、付款方法及聯絡人資料 ● 確保標書由公司的合資格人士簽署及蓋上公司印章 ● 重複核對標書的內容及提交的證明文件，確保資料正確，包括：日期、交通航班、費用、付款期限、合約條款、公司商業登記證、旅行代理商牌照等 ● 保留投標書的副本以作紀錄 ● 確保於限期前按指定要求投遞標書，例如：電郵、郵寄、投入指定投標箱或親身送達該機構 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保公司符合投標資格，例如：有限公司、非牟利機構、合約機構或某些特定條件等 ● 製作合乎要求的標書，並準時地完成投標
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據招標文件的要求，準備標書的內容及相關的證明文件；及 ● 於限期前按指定要求投遞標書
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	掌握有效演說技巧
2. 編號	110640L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及演說和表達能力。具此能力者，能夠掌握演說對象的資料，並運用有效的演說技巧，清楚地向演說對象解說相關內容。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握演說技巧及演說對象的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解演說技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> ○ 出席演說時要服裝整齊、儀容整潔 ○ 準備好演說內容的資料，列出演說大綱、計算所須時間 ○ 演說時要咬字清晰，說話速度適中，控制聲線及聲調，使用統一及簡潔語言，切忌使用行內術語 ○ 運用適當身體語言，展現禮貌及笑容，包括：手勢、動作、表情和眼神接觸 ○ 懂得運用及操作輔助工具，例如：麥克風、電腦、投影機及鐳射筆等 ○ 演說時力求投入，將感情融入聲音當中，表現信心 ○ 解說宜詳細，但力求扼要而不冗長 ● 瞭解演說對象的背景及期望，包括：職業、職位、教育程度、人數、參加活動的原因等 <p>6.2 運用有效的演說技巧，清楚地向演說對象解說相關內容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向演說對象提供準確的資料 ● 根據演說對象的背景來安排演說形式及內容深度，時刻觀察演說對象的反應，適時調整內容的編排 ● 熟悉演說內容，預留時間給演說對象回饋及解答提問 ● 製作簡報將演說內容圖文並茂地展現出來 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 持續提升演說技巧，展現專業的形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握演說技巧及演說對象的資料；及 ● 運用有效的演說技巧，清楚地向演說對象解說相關內容
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	分析銷售數據和銷售策略
2. 編號	110641L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠比較公司的營運數據與銷售策略，對整體銷售方案提出優化建議。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 搜集公司的營運數據及銷售策略的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司現行的銷售策略 <ul style="list-style-type: none"> ○ 從市場部搜集銷售策略的資料（按過去某特定時段） ○ 計算每項銷售策略的資源投放數據 ● 瞭解公司旅遊產品的銷售狀況 <ul style="list-style-type: none"> ○ 從營業部及財務部搜集銷售數據（按每日、每週及每月） <p>6.2 比較公司的營運數據與銷售策略，對整體銷售方案提出優化建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析銷售數據（按旅遊產品、數量、營業額及銷售渠道） ● 比較各銷售策略的成效，包括：媒體廣告、優惠政策、會員制度及其他宣傳方法等 ● 評估網上瀏覽量與銷售量不成比例的原因 ● 根據數據分析結果，提出優化公司整體銷售方案的建議 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 持續地檢視銷售策略的成效，以增加市場佔有率
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集公司的營運數據及銷售策略的資料；及 ● 比較營運數據與銷售策略，提出優化公司整體銷售方案的建議
8. 備註	

B. 「旅遊諮詢及銷售」職能範疇

1. 名稱	根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品
2. 編號	110642L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠掌握公司旅遊產品的銷售情況，辨識受歡迎的旅遊產品，鞏固其品質及市場佔有率。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司旅遊產品的銷售情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司旅遊產品的種類、特質及其目標市場 ● 定期從營業部及財務部搜集銷售數據（按每日、每週及每月細分） <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊產品種類 ○ 出發日期 ○ 交易數量 ○ 交易日期 ○ 營業額 <p>6.2 辨識受歡迎的旅遊產品，鞏固其品質及市場佔有率</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按以下分類，綜合銷售數據，並加以分析 <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊產品類型，例如：旅行團、旅遊套票、航空公司、郵輪等 ○ 目的地，例如：長短線、地區、國家 ○ 出發時間，例如：月份、季節、假期 ○ 產品價格（不同級別） ● 根據數據分析結果，辨識受歡迎的旅遊產品，並鞏固其品質及加強宣傳，以保持市場優勢 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動及持續地檢視受歡迎的旅遊產品，以保持市場優勢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握公司旅遊產品的銷售情況；及 ● 辨識受歡迎的旅遊產品，鞏固其品質及市場佔有率
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	安排出發旅遊的前期工作
2. 編號	110643L2
3. 應用範圍	該能力的應用涉及熟練的執行工作流程的能力。能夠運用豐富的工作流程管理經驗，執行一套完善的流程管理方案。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握準備出發旅遊的前期工作知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客參加旅行團的性質及旅行主要目的 ● 瞭解顧客的特別要求及滿足其需求 <p>6.2 運用旅行團運作流程管理，確保安排妥善</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 核實顧客的旅遊證件類別、有效期及簽證安排等 ● 核實旅行團的交通訂位，例如：機票、高鐵或船票等 ● 核實酒店級數、房間數目及房類等 ● 核實清楚行程活動內容及各項安排 ● 遵守各項出團衛生要求和準備衛生消毒用品 ● 確認顧客的特別要求，包括：特別膳食安排、行動不便者是否需要輪椅等 ● 安排合資格領隊 / 導遊出團 ● 核實餐廳桌數及餐單等 ● 核實對顧客的特別安排，例如：蜜月夫婦、單人房要求、生日或結婚周年慶祝活動等 ● 將顧客分組，例如：一家人或同行親友安排同組等 ● 安排合適載客量的旅遊巴士及司機接送旅行團 ● 安排出發前資料發布，包括：茶會（如適用）、網上短片 ● 舉行旅遊產品檢討會議 ● 對行程活動、目的地、交通、住宿和其他所有安排具有良好的認識 ● 了解與旅程相關的潛在風險和問題，並準備應對的方案 ● 掌握旅程所需的資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心核實工作流程的每項細節，確保安排無誤
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客的要求從而提供顧客所需的服務；及 ● 制定工作流程表，細心核實工作流程中的每項細節，確保安排無誤
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	搜集目的地最新旅遊資訊
2. 編號	110644L2
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握從不同渠道取得目的地最新旅遊資訊的能力。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握在不同媒體及機構取得目的地最新旅遊資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過新聞、雜誌、互聯網、電視旅遊特輯、旅遊書籍、目的地服務供應商及旅遊局等所發布的消息，掌握目的地最新資訊 <p>6.2 透過不同渠道搜集目的地最新旅遊資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> 搜集目的地的天氣、時差、出入境手續規則、航班轉機資訊、外幣兌換匯率、商店營業時間、觀光點對外開放時間、閉館日、著名土產物品、風土人情及生活禁忌等相關資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 準確搜集目的地最新旅遊資訊
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 透過不同媒體及當地旅遊機構搜集目的地最新資訊；及 將搜集的資訊分類儲存及定期更新
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢
2. 編號	110645L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及維持旅遊產品供應穩定的能力。能夠運用廣闊的商業運作網絡，確保顧客旅程順暢。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握及儲存目的地服務供應商及服務提供者的聯絡資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 備妥目的地服務供應商的資料，例如：地址、聯絡電話、經理、接團的導遊及領隊資料等 <p>6.2 運用機構的作業系統及科技，搜尋及存放服務供應商或服務提供者的聯絡方式及資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 核實服務供應商的資歷，例如：持牌導遊、駕駛記錄良好的司機、合規的旅遊巴士等 • 利用全球定位系統或目的地最新地圖確定住宿酒店、餐廳、旅遊景點位置及周邊環境 • 瞭解自費旅程的內容、服務供應商的表現和經驗及其風險 • 開列指定的購物商店名單 • 審查服務供應商以往的表現紀錄，包括優缺點，並確定需要特別注意的事項 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 維持與目的地服務供應商及服務提供者的緊密聯繫，以確保旅程順暢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過與服務供應商建立的合作關係，確保服務質素達到要求水平；及 • 維護各地服務供應商的資料庫，並定期更新，令旅程可以順暢
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供目的地最新旅遊資訊給前線員工
2. 編號	110646L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料搜集及資訊傳遞的能力。能夠操作一套可實行的資料搜集及資訊更新的系統。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握搜集目的地最新旅遊資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 更新目的地最新旅遊資訊 • 準確有效地將資訊傳遞給前線員工 <p>6.2 提供最新旅遊資訊給前線員工使用</p> <ul style="list-style-type: none"> • 報告任何目的地最新突發事故，例如：入境過關程序改動 • 提供目的地最新環境資料，例如：治安及疫症等 • 提供目的地交通最新變動資料，例如：航班、鐵路等 • 提供目的地酒店最新變動資料 • 提供目的地天氣情況及提醒需要帶備的衣物 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 適時地更新目的地最新旅遊資訊，確保前線員工獲得準確資訊，以便向顧客提供
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供最新旅遊資訊提供給前線員工使用；及 • 適時地更新目的地最新旅遊資訊，以確保前線員工獲得準確資訊向顧客提供
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	準備外遊旅行團出發前的工作
2. 編號	110647L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及準備外遊旅行團出發前工作的能力。能夠依照既定工作流程準確執行。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅程出發前工作流程的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢查出發前準備工作的核對遺漏表，確保工作無誤 <p>6.2 利用出發前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保服務供應商的服務與公司的行程活動吻合 • 確認顧客的特殊需求等細節 • 核對團員資料，例如：機票上的名字 • 確認目的地之膳食和住宿安排 • 搜集並提供每天旅遊資訊給顧客，包括：天氣、目的地的交通狀況及社會安全等 • 確保當天出發時間與公司提供的集合資料吻合 • 應用合適的溝通及接待方式 • 備妥目的地服務供應商的資料，包括：地址、聯絡電話、經理、接團的導遊資料等 • 準備應變計劃，以處理與旅程相關的潛在風險和問題 • 遵守各項出團衛生要求和準備衛生消毒用品 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 細心處理每一項流程細節 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用出發前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程；及 • 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地處理每一項流程細節
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供外遊旅行團旅途中的顧客服務
2. 編號	110648L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及領隊在外遊旅行團旅途中向顧客提供優質服務的能力。能夠掌握領隊的角色及擔任帶團的詳細職務。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握領隊在帶團時為顧客提供服務工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解領隊的角色及帶團的詳細職務 ● 取得及運用目的地入境程序、海關申報及免稅優惠資料 ● 熟悉顧客寄艙及手提行李不可攜帶的違禁品資料 ● 熟悉到訪目的地歷史、文化、經濟、社會、消閒、娛樂、飲食及觀光購物等情況 <p>6.2 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協助顧客辦理各類出入境手續，例如：機場、鐵路、郵輪及跨境旅遊巴士等 ● 提供旅途中服務，例如：航機及餐廳坐位分配、安排特別膳食等 ● 協助、監察及支持目的地導遊的工作 ● 監察目的地服務提供者的質量 ● 提供外幣兌換資訊 ● 提供返回旅遊景點、酒店、餐廳及旅遊巴士等集合時間 ● 處理旅途中的突發事故，包括：航班延誤、顧客生病、遺失財物或意外受傷等，如需轉機，需評估時間是否足夠，更要考慮不同航空公司過往準時紀錄作參考 ● 離開前在旅遊巴士上核實顧客人數及行李件數 ● 在轉換酒店時提醒顧客帶齊旅遊證件及貴重物品 ● 向顧客講解旅遊保險的重要性及在有需要時協助顧客取得保險索償所需的資料及文件 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 ● 細心處理每一項工作細節 ● 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供優質服務； ● 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地處理每一項工作細節；及 ● 能夠掌握導遊在帶團時為顧客提供服務工作的知識
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務
2. 編號	110649L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及向顧客提供外遊旅行團酒店資訊及為顧客妥善辦理入住登記服務的能力。能夠就不同酒店的入住登記要求而作出配合。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握各類酒店入住登記程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同酒店可能出現不同的入住登記程序 ● 預先將特色酒店資訊及辦理入住登記方式作紀錄 <p>6.2 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 恰當地分配目的地酒店房間 ● 提供酒店資訊，例如：早餐地點、用餐時間及設施等 ● 講解酒店提供的活動、服務的收費以及酒店四周環境和社區設施等 ● 講解酒店房間內收費項目，包括：收費電視、飲品、非一次性用品（如浴巾）、睡袍等 ● 協助辦理退房及酒店收費結算工作 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 ● 細心講解每一項酒店服務細節 ● 與酒店員工有良好的溝通及協調 ● 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用領隊的帶團知識及經驗為顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊； ● 瞭解顧客的要求並與酒店協調，從而提供顧客所需的服務；及 ● 在執行職務時，遵守職業道德原則及員工守則
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動
2. 編號	110650L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及領隊如何安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動的能力。能夠掌握目的地餐飲文化、觀光導賞及購物資訊的知識、瞭解顧客的需要並提供優質服務。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握目的地餐飲文化、觀光導賞及購物資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集旅遊景點相關的地理、歷史及文化等知識 ● 瞭解目的地餐飲文化及用餐方式 ● 搜集目的地熱門購物點及最新旅遊資訊 <p>6.2 運用領隊的知識及經驗安排餐飲、觀光導賞及購物活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 安排參觀指定旅遊景點 ● 提示顧客有關旅遊景點的參觀限制，例如：不准拍照、參觀教堂、寺廟要穿著合適服裝等 ● 安排指定自費行程活動，並清楚說明收費內容 ● 提示顧客避免參加高危活動，對長者及遊學團學生來說，尤為重要 ● 講解目的地餐飲文化及用餐方式 ● 協助提供特別膳食給有特殊需要的顧客，例如：應避免向長者提供多刺食物、為素食者及對某類食物敏感者作特別安排等 ● 到達餐廳後核對餐單與合約內的要求是否相同，監測有否出現錯誤安排 ● 安排公司指定的購物活動 ● 清楚說明免稅品限額及限制攜帶入境當地的違禁品 ● 講解退稅手續的流程（如適用） ● 保持警惕並時刻觀察駕駛員的狀況、汽車的狀況、道路的狀況等，以確保安全，並為有特殊需要的顧客提供幫助 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全情投入服務，並提升顧客的滿意度 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用領隊的知識及經驗妥善為顧客安排餐飲、觀光導賞及購物活動； ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業領隊形象；及 ● 細心地向顧客提供專業服務，加強顧客信心
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	處理外遊旅行團回程安排及旅程總結
2. 編號	110651L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及處理外遊旅行團回程安排及旅程總結的能力。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅程完結是整個旅程最關鍵的時刻 <p>6.2 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排，並提交完團報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協助顧客辦理離境及登機手續 ● 記錄旅途中的突發事故 ● 為顧客安排及分配座位 ● 協助並確保所有顧客取回行李 ● 收集顧客調查表或鼓勵顧客提交網上顧客調查表 ● 協助顧客辦理遺失或行李損壞手續 ● 協助顧客在機場辦理退稅手續 (如適用) ● 介紹其他熱門旅行團路線給顧客 ● 撰寫及提交完團報告 ● 跟進顧客投訴 (如適用) ● 跟進旅遊保險及退款事宜 (如適用) ● 辨識影響回程的事項及情況，並採取相應的措施 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 ● 確保回程安排流暢，為顧客締造美好回憶 ● 為顧客創造一個圓滿旅程的終結
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用回程安排及旅程總結工作流程的知識；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，並利用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供包團服務
2. 編號	110652L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握銷售包團運作流程的能力。能夠瞭解包團組織者的需求，從而提供合適的旅遊產品。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握銷售包團運作流程的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解包團與一般旅行團的差別及優點 ● 瞭解包團與一般門市銷售旅行團價格有差異的原因 <p>6.2 運用包團銷售技巧，並按包團組織者的需求，提供合適的旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解及聆聽顧客的旅遊要求 ● 為顧客度身訂造包團旅遊產品 ● 按顧客要求編制行程活動及報價 ● 甄選合適服務供應商，包括：酒店、膳食及交通等 ● 採購合適旅遊產品及服務 ● 確認報價後收取訂金 ● 進行包團旅遊產品預訂工作，包括：機票、酒店、交通、旅遊景點門票及餐廳訂位安排等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供優質服務，與包團組織者建立長期的合作關係 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與包團組織者建立長期的合作關係； ● 瞭解及聆聽顧客的旅遊要求，並適當地運用包團銷售技巧；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客度身訂造包團旅遊產品，並提供優質服務
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	準備接待入境旅行團的前期工作
2. 編號	110653L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及準備接待入境旅行團前期工作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客抵達前工作流程的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢查顧客抵達前準備工作的核對遺漏表，確保工作無誤 <p>6.2 運用顧客抵達前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確認外地旅行社的行程活動安排 ● 確認顧客乘搭的交通工具抵達時間及人數 ● 確認顧客的特殊需求等細節 ● 挑選合適的導遊接待，例如：外語要求 ● 確認進餐地點、預訂時間、餐單、住宿和觀光安排 ● 確認預訂旅遊巴士的載客量、交通工具抵達的時間及地點 ● 搜集並提供每天旅遊資訊給顧客，例如：天氣、交通狀況及社會安全等 ● 對行程活動、目的地、遊覽地點、交通、住宿和所有相關安排具有良好的認識 ● 了解與旅程相關的潛在風險和問題，並準備應對的方案 ● 掌握旅程所需的資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心處理每一項流程細節 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握顧客抵達前工作流程的知識； ● 運用顧客抵達前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程，確保工作無誤；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客提供入境旅行團的前期安排服務
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供入境旅行團旅途中的顧客服務
2. 編號	110654L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及導遊向入境旅行團顧客於旅途中提供優質服務的能力，能夠掌握導遊的角色及擔任帶團的詳細職務。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握導遊在帶團時為顧客提供服務工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解導遊帶團的詳細職務，包括：接送顧客出入境、照顧交通食宿、帶領觀光及購物、提供講解及處理行程活動中的突發事故 <p>6.2 運用導遊的帶團知識及經驗為顧客提供優質服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供抵達及接送等帶團工作，例如：確認團號、人數及顧客名單 ● 協助顧客辦理各類出入境手續，例如：機場、鐵路、郵輪及跨境旅遊巴士等 ● 聯繫領隊、司機等旅遊接待人員之間的合作關係 ● 遵守各項出團衛生要求和準備衛生消毒用品 ● 執行旅遊車上的導遊工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 清點人數 ○ 初次接觸的簡單自我介紹 ○ 確認行程活動大綱及住宿酒店 ○ 告知前往目的地所需時間 ○ 講解注意事項（天氣、禁忌、交通規例、食水、本地貨幣及匯率等） ○ 向顧客介紹風土人情及景觀及沿途的景象 ○ 結束一天的旅遊活動時，宣布翌日的活動日程、早餐時間及地點、出發時間及其他相關事項 ● 進行下車前的講解，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 介紹旅遊景點的概況、節目安排、參觀地方的習慣及禁忌（例如博物館內不准拍照）等 ○ 說明目的地停留時間、集合時間及地點（重複旅遊巴士車牌號碼、提醒顧客攜帶及保管貴重物品）及洗手間位置等 ○ 確認顧客清楚說明內容及提醒顧客準時返回旅遊巴士 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 ● 細心處理每一項工作細節 ● 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握導遊在帶團時為顧客提供服務工作的知識； ● 運用導遊帶團的知識及經驗為顧客提供優質服務；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地處理每一項工作細節
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務
2. 編號	110655L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務的能力。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握各類酒店入住登記程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解不同酒店可能出現不同的入住登記程序 • 預先將特色酒店資訊及辦理入住登記方式作紀錄 <p>6.2 運用導遊的帶團知識及經驗為顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 把住房名單交給酒店職員，名單上應註明房數及要求（如大床或三人房 / 吸煙或非吸煙房等） • 和領隊交接行程活動內容和徵詢團長對團體之意見 • 在酒店大堂等候約半小時，確認行李運送至顧客房間 • 適當編排房間，如安排長者及行動不便者入住接近電梯之房間。同時也須按顧客組合、年齡、職級、輩份等資料適當地編排樓層及房間等級 • 協助辦理退房及酒店收費結算工作 • 告知顧客房內設施之位置及使用方法，包括：保險箱、電話（境內 / 境外通話、房間與房間通話）、鑰匙、飲用水、電器（如吹風機、空調） • 根據活動情況提醒顧客加帶衣服、換鞋及其他必須的用品 • 告知顧客有關房間收費之設施，包括：長途電話、冰箱及電視 • 提醒顧客遵守各項衛生要求 • 把房間鑰匙交給顧客，並複述翌日的晨喚時間、早餐安排（用餐時間及地點）、集合時間及地點、收集行李時間及出發時間 • 告知顧客一般酒店住宿習慣，如不宜穿著睡衣在酒店公共地方活動等 • 電梯使用方法（樓層分別，如「L」代表大堂，「G」代表地下） • 指導顧客前往房間的方法 • 把有完整正確房號之另一份名單給行李服務中心代送行李，並支付標準小費 • 與酒店確認晨喚時間、集合時間及地點、收集行李時間 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 細心講解每一項酒店服務細節 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 • 與酒店有良好溝通知及協調 • 在執行職務時，尊重個人私隱，並保持公平、公正的專業態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用各類酒店入住登記程序的導遊帶團知識； • 向顧客提供準確入住各類酒店登記程序的資訊；及 • 遵守職業道德原則及員工守則，並細心地向顧客講解每一項入住酒店的要點
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動
2. 編號	110656L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及導遊安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動的能力。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握香港餐飲文化、觀光導賞及購物資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集與旅遊景點相關的地理、歷史及文化等知識 ● 瞭解目的地餐飲文化及用餐方式 ● 搜集目的地熱門購物點及最新旅遊資訊 <p>6.2 運用導遊的知識及經驗安排餐飲、觀光導賞及購物活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 安排參觀指定旅遊景點 ● 講解旅遊景點相關的地理、歷史及文化等知識 ● 講解香港餐飲文化及用餐方式 ● 提示顧客有關旅遊景點的參觀限制，包括：不准拍照、參觀教堂、寺廟要穿著合適服裝等 ● 協助提供特別膳食給有特殊需要的顧客，例如：應避免向長者提供多刺食物、為素食者及對某類食物敏感者作特別安排等 ● 安排指定自費行程活動，並清楚說明收費內容 ● 避免參加高危活動，尤其對長者及遊學團學生來說，更為重要 ● 安排公司指定的購物活動 ● 清楚說明免稅品限額及限制攜帶出境的違禁品 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全情投入並提升顧客的滿意度 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握香港餐飲文化、觀光導賞及購物資訊的知識； ● 運用導遊的知識及經驗安排餐飲、觀光導賞及購物活動；及 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	處理入境旅行團回程安排及旅程總結
2. 編號	110657L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及導遊處理入境旅行團回程安排及旅程總結的能力。瞭解旅程完結的安排如何影響到顧客對整個旅程的觀感。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握回程安排及旅程總結工作流程的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解到旅程完結是整個旅程最關鍵的時刻 <p>6.2 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排，並提交完團報告</p> <ul style="list-style-type: none"> • 顧客離港前最後一晚注意事項說明 <ul style="list-style-type: none"> ○ 提醒顧客適當地收拾行李，避免將證件、機票、充電器等放入寄艙行李中 ○ 撰寫及提交完團報告 ○ 通知翌日集合地點及時間，以便酒店作出適當安排 ○ 協助顧客辦理離境手續 ○ 提醒顧客翌日收集行李時間，並通知酒店，作出方便配合 ○ 提醒顧客付清個人消費（如酒店房內之飲品費用或電話費） ○ 提醒顧客遵守各項衛生要求 ○ 預約旅遊車和行李車出發時間 ○ 收集顧客調查表 ○ 介紹其他熱門旅行團路線給顧客 ○ 為顧客安排及分配座位 ○ 通知酒店顧客離開的時間，以便酒店作出適當的安排（收集行李、消費結帳） • 旅程完結當日工作安排 <ul style="list-style-type: none"> ○ 記錄旅途中的突發事故 ○ 協助並確保所有顧客取回行李 ○ 跟進顧客投訴（如適用） ○ 用正面態度收取小費 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保回程安排流暢，為顧客締造美好回憶 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 • 為顧客創造一個圓滿旅程的終結
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用公司既定的回程工作流程指引執行回程安排，並提交完團報告；及 • 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客創造一個圓滿旅程的終結
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	瞭解香港歷史背景、旅遊景點知識及社會現況
2. 編號	110658L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及對香港的認識。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握香港的概況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 充分認識到香港各方面的資料及數據 <p>6.2 導遊運用旅客到港旅遊必須知道的資料及數據</p> <ul style="list-style-type: none"> • 說明香港的基本資料，包括：地理、人口、氣候等 • 闡述香港歷史發展，從史前至現在 • 描述香港旅遊業一般狀況 • 介紹香港各區旅遊景點資料 • 介紹香港與中國內地的關係與發展 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保導遊具有專業性的知識 • 導遊透過講解，讓旅客對香港有更深入的瞭解
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握香港各方面的基本資訊；及 • 運用及講解香港的資料及數據，讓旅客對香港有更深入的瞭解
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	認識國際旅客的文化與習慣
2. 編號	110659L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及導遊對國際旅客文化與習慣的認識。
4. 級別	3
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握國際旅客的文化資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解國際旅客的文化差異 <p>6.2 運用對國際旅客的一般背景資料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解國際旅客的飲食文化、習俗、宗教、生活禁忌等 • 協調與國際旅客間的相處 • 尊重國際旅客的習慣 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保向國際旅客提供專業導遊服務 • 讓國際旅客覺得被受尊重
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握國際旅客的文化與習慣的重點；及 • 協調與國際旅客間的文化差異
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票
2. 編號	110660L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票產品的能力。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客的需要 ● 瞭解旅遊套票產品的特性 ● 銷售適合顧客的旅遊產品 ● 掌握目的地旅遊資訊及知識 <p>6.2 運用機構提供的機票及酒店銷售系統搜羅顧客需要的旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握全球機票、酒店、交通等訂位系統的操作 ● 按顧客要求提供合適機票，酒店或旅遊套票報價 ● 比較類似旅遊套票產品的優缺點 ● 比較不同航空公司 / 航班的資料及價格 ● 說明相關機票及飛行里數積分安排 ● 了解不同航空聯盟會籍 ● 比較不同酒店的位置、質素及價格 ● 清晰向顧客列明價格包括的項目，例如：早餐、酒店水療按摩服務等 ● 回答顧客查詢 ● 執行適當保障顧客個人資料的程序 ● 安排辦理出入境簽證 ● 提供合適的綜合旅遊保險產品 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 耐心聆聽顧客的要求 ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用公司提供的機票及酒店銷售系統搜羅顧客需要的旅遊產品；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，並向顧客銷售合適的旅遊產品
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供個人旅遊產品服務
2. 編號	110661L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及提供個人旅遊產品服務的能力。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握個人旅遊產品不同服務組合的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊產品的多樣性及靈活性 ● 瞭解顧客對旅遊產品質素的不同要求 <p>6.2 運用銷售技巧向顧客推介旅遊產品，並收集回饋</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按顧客要求訂購合適航班及酒店 ● 提供機場至酒店的來回交通安排 ● 提供觀光安排 ● 提供預訂景區或主題公園門票等安排 ● 提供餐廳及購物地點建議 ● 由持有「旅遊保險代理人」資格的員工講解及建議顧客訂購合適的旅遊保險 ● 建議顧客購買合適的增值產品，包括：電話卡 ● 與顧客建立互信關係 ● 提供旅途中全球支援服務，例如：24 小時查詢熱線及緊急支援服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 ● 因應顧客的要求，提供最合適的旅遊產品 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握個人旅遊產品不同服務組合的知識；及 ● 遵從職業道德原則及員工守則，運用銷售技巧，並根據顧客對旅遊產品推介的回饋，向顧客提供最合適的旅遊產品
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供商務旅遊客戶出發前的服務
2. 編號	110662L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及提供商務旅遊客戶在出發前服務的能力。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握商務旅遊客戶在出發前所需服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同企業制定的差旅政策 ● 瞭解客戶出勤人員每次的特別要求 <p>6.2 運用專業知識以提供穩妥及可靠服務給商務旅遊客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協助客戶尋找合適服務供應商 ● 提供客戶已訂購的旅遊安排 ● 提供客戶目的地最新資訊 ● 因應客戶的要求安排出發前期的實地考察服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心為商務旅遊客戶安排所需服務 ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用商務旅遊客戶出發前所需服務的知識，協助客戶尋找合適服務供應商； ● 運用專業知識，為客戶提供穩妥及可靠的商務旅遊服務；及 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供商務旅遊客戶預訂行程服務
2. 編號	110663L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及提供商務旅遊客戶預訂行程服務的能力。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握為商務旅遊客戶預訂行程所需的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解如何執行企業制定的差旅政策 <p>6.2 運用專業知識處理商務旅遊客戶的預訂行程</p> <ul style="list-style-type: none"> 了解各地出入境政策，例如：簽證（包括過境簽證）、健康申報及海關條例等 透過指定的服務供應商訂購機票、酒店、交通及餐館等服務 按企業政策執行差旅管理，例如：根據職級安排特定航空公司及酒店等級等 因應客戶要求預留航機座位及酒店房間 說明相關機票及飛行里數積分安排 了解客戶相關常客會籍內容，並為顧客善用其權益 提供行程改動的服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 專注每一項預訂細節，確保安排正確無誤 謹慎對待客戶，並在處理客戶的更改和請求時要有禮貌和耐心 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 掌握為商務旅遊客戶預訂行程所需的知識； 熟悉如何執行企業制定的差旅政策； 運用專業知識處理商務旅遊客戶的預訂行程； 專注每一項預訂細節，確保安排正確無誤；及 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供商務旅遊客戶旅途中的服務
2. 編號	110664L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及提供商務旅遊客戶在旅途中服務的能力。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握商務旅遊客戶在旅途中所需服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解客戶於旅途中的行程活動會經常作出臨時變動，所以在有需要時作即時更改 <p>6.2 運用專業知識和經驗處理旅途中的突發事故</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理旅途中行程活動有臨時變動的安排 ● 提供 24 小時查詢熱線及緊急支援服務 ● 為客戶提供增值服務（如：機位及酒店房間升級、Wi-Fi 租借及生日會安排等） <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 發揮協助處理商務旅遊客戶在旅途中發生突發事故的能力 ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握商務旅遊客戶在旅途中所需服務的知識，並準備在商務旅遊客戶於旅途中的行程活動有臨時變動時，需要作即時更改； ● 運用專業知識和經驗協助處理旅途中的突發事故，並提供 24 小時支援服務；及 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	提供商務旅遊客戶旅程後的服務
2. 編號	110665L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及向商務旅遊客戶提供完成旅程後服務的能力。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握商務旅遊客戶在完成旅程後所需服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶在完成旅程後的服務要求 <p>6.2 運用專業知識提供商務旅遊客戶在完成旅程後的服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提交定期商務支出報告 • 處理客戶公司差旅支出帳目 • 搜集客戶意見，例如：出勤人員及企業商務助理等 • 跟進客戶投訴個案 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精確地為商務旅遊客戶撰寫支出報告 • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握商務旅遊客戶旅程後所需服務的知識； • 運用專業知識提供商務旅遊客戶在完成旅程後的服務； • 跟進商務旅遊客戶投訴個案，並針對服務的問題，而加以改善；及 • 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行文化旅遊運作
2. 編號	110666L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行文化旅遊運作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握設計文化遊活動項目時需要考慮的文化因素的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解民族文化差異及其多樣性 ● 瞭解到訪目的地的習俗、規範和傳統，避免作出可能冒犯當地居民的行為 ● 瞭解尊重文化資源的重要性，在進行文化遊活動時應尊重當地藝術、古蹟及文化遺產 <p>6.2 遵守尊重目的地文化的原則，實踐保護文化的宗旨</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行活動時應對目的地文化表現尊重，例如：了解香港及其他地區的風俗習慣 ● 執行活動流程並提供改善文化活動安排的建議 ● 評估文化活動的運作安排，並搜集各持分者的意見 ● 熟悉當地法例，確保自己不會觸犯任何該國法例下所界定的犯罪行為 ● 促進經濟和社會發展，購買目的地特色產品 ● 避免非法販運古董或受保護的國家級文物 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 堅守保護目的地文化的原則去進行文化遊活動 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象 ● 對其他文化和傳統持開放態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握設計文化遊活動項目時需要考慮的文化因素的知識； ● 遵守尊重目的地文化的原則、實踐保護目的地文化的宗旨來進行文化遊活動；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，並對其他文化和傳統持開放態度
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行生態綠色旅遊運作
2. 編號	110667L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行生態綠色旅遊運作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握及認識各類生態綠色旅遊的地理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解生態綠色旅遊除考慮到顧客的安全與遊覽滿意度外，亦須顧及不同元素，包括：環境資源的保育、環境保護、環境教育及社區福祉的旅遊方式等 • 具備生態綠色旅遊的基本知識，避免將生態綠色旅遊變成大眾旅遊 • 向顧客推薦具特色及教育意義的生態綠色遊行程活動 <p>6.2 運用生態保育、環境保護、環境教育及社區福祉的旅遊方式作準則來營運生態綠色遊活動</p> <ul style="list-style-type: none"> • 考慮各類生態綠色遊的潛在風險 • 幫助保護自然環境和野生動物及其棲息地，不要購買以瀕危植物或動物製成的產品 • 安排專業導賞員擔任領隊及負責講解 • 觀察顧客行為，如有不當動作（例如：攀折花木、提取生物），應適時以適切的方式勸導 • 具備旅遊保險及急救知識 • 定期進行生態綠色遊路線及參觀內容的調節 • 確保遵守生態綠色旅遊景點的規定，並確保不會對生態綠色旅遊景點造成損害 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 愛護地球、實踐環保，貫徹落實生態綠色旅遊的原則 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握及應用各類生態綠色旅遊的地理知識； • 運用生態保育、環境保護、環境教育及社區福祉的旅遊方式作準則去營運生態綠色遊活動；及 • 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客提供有意義的生態綠色遊活動
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行郵輪旅遊運作
2. 編號	110668L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行郵輪旅遊運作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握郵輪旅遊產品與一般陸上旅遊產品差異的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解各類型郵輪的特色 ● 認識各類型郵輪的主要航線 <p>6.2 運用郵輪旅遊的知識為顧客安排一個稱心的海上假期</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供顧客所乘坐郵輪的資訊，例如：郵輪的下水年份、排水量、可載乘客量及郵輪設施等 ● 清楚說明費用，例如：個人購物消費、酒水、特定表演節目、水療按摩服務、服務員小費以及岸上觀光節目等 ● 為顧客訂購機票往返登船及離船的目的地，例如：在外地登船或離船等 ● 提供交通接駁安排，例如：機場及港口接送 ● 向顧客推薦及安排岸上觀光行程活動，例如：包團 ● 銷售及預訂各類由郵輪安排的岸上觀光行程套票 ● 出發前通知顧客有關船上的特別活動或餐廳的特別服裝要求 ● 提供各港口出入境資訊，例如：簽證要求 ● 提供郵輪上諮詢服務 ● 提醒顧客遵守郵輪上各項衛生要求 ● 為團體顧客安排及分配艙房住宿 ● 安排顧客購買合適旅遊保險 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熱誠為顧客締造一個非一般的海上假期 ● 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解各類型郵輪的特色及認識各類型郵輪的主要航線； ● 運用郵輪旅遊的知識為顧客安排一個稱心的海上假期；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客安排郵輪旅遊所需的每一個細節
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行遊學及交流團運作
2. 編號	110669L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行遊學及交流團運作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握遊學及交流團運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解遊學及交流團運作的作業流程 ● 瞭解遊學及交流團與一般旅遊產品差異的知識 <p>6.2 運用組織遊學及交流團的經驗執行作業流程及工作細則</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 嚴格甄選合適的遊學團合作伙伴或代理商 ● 向不同類型的學校推薦合適的遊學團行程活動 ● 撰寫遊學團計劃書 ● 向客戶講解遊學團計劃書內容 ● 進行投標工作 ● 撰寫符合要求的標書 ● 確認中標並準備發票收取訂金 ● 向服務供應商訂購旅遊產品，例如：酒店、機票、旅遊巴士等 ● 收集學生及家長緊急聯絡電話 ● 為學生、老師及家長舉行旅程簡介會 ● 收集學生特別需要資料，例如：藥物及食物敏感資料等 ● 安排學生購買合適旅遊保險 ● 安排合適的領隊及導遊帶團 ● 安排合適交通接送 ● 提供家長隨團出行安排（如適用） ● 為帶團老師及學生照顧者提供服務及突發事故的支援 ● 於每到酒店的第一晚說明火警逃生的程序 ● 確保遵守監管機構中有關學生旅行的所有指引 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 仔細處理每一工作細節，確保參加者的人身安全及照顧參加者人員身心的健康，令參加者的家長安心 ● 在執行工作時，能夠保持公平、公正及積極的態度 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解遊學及交流團運作的作業流程及遊學及交流團與一般旅遊產品的差異； ● 運用組織遊學及交流團的經驗去執行作業流程及工作細則；及 ● 遵守職業道德原則及員工守則，並確保參加者的人身安全及照顧參加者身心的健康，令參加者的家長安心
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作
2. 編號	110670L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握進行會議、獎勵及展覽旅遊前期工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解進行會議、獎勵及展覽旅遊前期工作的作業流程及團隊分工 <p>6.2 運用會議、獎勵及展覽旅遊操作經驗執行前期工作的工序及安排細節</p> <ul style="list-style-type: none"> 聯絡服務供應商，例如：交通、酒店、會議場地等，核實行程上的預訂資料正確無誤 安排前期考察 搜集資料去提供會議前後的額外觀光活動的安排 登記及收集參加者資料 核對參加者資料及行程活動 協助客戶辦理簽證及出入境文件 活動前夕進行場地考查，例如：安排前一天佈置會議場地 安排製作場地佈置及運輸 進行宴會前考核工作，例如：安排早上佈置宴會場地 評估活動安全，例如：人流管制、特別效果的安全性等 聯絡及安排參加者到達會場 安排適當人手配合有關工作需要，例如：即時翻譯員及保安等 根據客戶要求安排活動現場直播 提供合適多媒體技術支援，例如：安排虛擬會議及事前入場登記的二維碼等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 細心監督各服務供應商的服務質素、確保活動能順利進行 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 瞭解進行會議、獎勵及展覽旅遊前期工作的作業流程及團隊分工； 運用會議、獎勵及展覽旅遊操作的經驗執行前期工作的工序及安排細節； 細心監督各服務供應商的服務質素、確保活動能順利進行；及 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程
2. 編號	110671L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行會議、獎勵及展覽旅遊的運作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握執行會議、獎勵及展覽旅遊運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解執行會議、獎勵及展覽旅遊運作的作業流程及團隊工作分流的重要原則 <p>6.2 運用執行會議、獎勵及展覽旅遊運作的知識和經驗完成工作流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 安排活動前簡介會 ● 檢視當日場地佈置 ● 進行現場綵排工作 ● 通報目的地有關機構，例如：大型的交通及人流安排等 ● 遵守目的地法例，例如：航拍活動及食物衛生等 ● 檢查舞台、音響、燈光效果及會議等所需設備的運作正常 ● 執行客戶在活動安排上的細節要求 ● 掌握安排宴會的流程，例如：準備演講演示文稿、安排司儀、頒發紀念品等 ● 執行現場運作、協調及支援服務，例如：安排指示牌、查詢櫃檯及接待櫃檯等 ● 安排場地及活動保安 ● 購買合適公共安全保險 ● 監控場地及參加者的安全 ● 根據既定指引，協助處理突發事故 ● 因應活動場地要求，提供合適的戶外設施，例如：設置流動洗手間及安排吸煙區等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保活動能按照工作流程，在安全的情況下順利進行 ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解執行會議、獎勵及展覽旅遊運作的作業流程及團隊工作分流的重要原則； ● 運用執行會議、獎勵及展覽旅遊運作的知識和經驗完成工作流程； ● 確保活動能按照工作流程，在安全的情況下順利進行；及 ● 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作
2. 編號	110672L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作的能力。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握進行會議、獎勵及展覽旅遊後期工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解會議、獎勵及展覽旅遊後期工作的重要性 • 瞭解後期工作中的檢討環節可改善日後的運作及提升服務水平 <p>6.2 運用不同渠道搜集客戶及參加者對整個活動安排的意見並進行總結</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向不同持分者，包括服務供應商、前線員工、客戶及參加者等搜集對活動安排的意見 • 檢視各航班、酒店、交通接送及活動場地的情況 • 適時記錄各服務供應商及工作人員的表現 • 跟進客戶投訴 • 撰寫活動及財務報告 • 尋求活動組織的認可，並要求活動組織發出活動證明 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 • 誠心查找工作不足之處，並提出建議改善方法 • 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規（如《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》），以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解會議、獎勵及展覽旅遊後期工作中的關鍵環節，可改善日後的運作及提升服務水平； • 運用不同渠道搜集客戶及參加者對整個活動安排的意見，並進行總結及建議優化方案；及 • 在執行職務時的個人行為均遵守職業道德原則、員工守則及相關法規，以建立專業形象
8. 備註	

C. 「旅遊運作」職能範疇

1. 名稱	檢討及優化各類旅遊產品的運作
2. 編號	110673L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及檢討及優化各類旅遊產品運作的能力。能夠分析不同旅遊產品的運作的優缺點。按公司資源情況，考慮引用國際標準化組織的質量管理系統，作為品質保證制度的標準，以提高生產力和規劃運作效率管理的工具。
4. 級別	6
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握檢討及優化各類旅遊產品運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集顧客和前線員工對旅遊產品運作的意見 ● 辨識運作流程中出現的問題，並加以改善 ● 檢視競爭對手的運作系統，並進行自身的優化，以彌補不足 <p>6.2 運用不同渠道搜集持分者對現有旅遊產品運作的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 舉行旅遊產品運作檢討會議，邀請不同持分者，成員包括：領隊、導遊、前線銷售員、業務操作部、市場部及資訊科技部員工等提供意見 ● 跟進不同持分者意見，並建議提升運作效率及改善服務質素的方案 ● 探討如何運用最新資訊科技去提升旅遊運作的效率 ● 檢視各服務供應商的表現，決定其能否配合運作上的優化，並進行品質管理 ● 按機構資源考慮，引用國際標準化組織的質量管理系統，作為品質保證制度的標準，以提高生產力和規劃運作效率管理的工具 ● 考慮環保因素，提升各類旅遊產品及項目的可持續發展性 ● 緊貼旅遊的趨勢，瞭解顧客對旅遊產品需求的改變，從而在旅遊運作上加以配合，藉此提供更貼心的服務，提升顧客滿意度 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極查找運作上的不足，持續改善，以客為尊，優化服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握檢討及優化各類旅遊產品運作的知識； ● 運用不同渠道搜集持分者對現有旅遊產品運作的意見，作為優化產品運作的參考；及 ● 積極查找運作上的不足，持續改善，以客為尊，優化產品的運作和服務
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	提供增值服務
2. 編號	110674L2
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及溝通能力。具此能力者，能夠掌握增值服務的資料，為顧客提供合適的增值服務，以提升服務的滿意度。
4. 級別	2
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握增值服務的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對增值服務的需求及其重要性 ● 瞭解公司增值服務的種類及特色 ● 掌握增值服務在市場上的變化 <p>6.2 為顧客提供合適的增值服務，以提升服務的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據顧客的需要，提供合適的增值服務： <ul style="list-style-type: none"> ○ 贈送或以優惠價格出售旅遊產品，例如：旅遊保險、上網數據卡、目的地電源轉換插頭 ○ 與海外旅遊局合作，派發目的地的旅遊資料，包括：旅遊景點小冊子、地圖、紀念品等 ○ 以優惠價格租用外地的便攜式無線路由器服務 ○ 贈送現金優惠券鼓勵顧客再次購買旅遊產品或服務 ○ 提供特別服務安排，例如：為顧客送上生日卡或紀念品、對長者提供輪椅服務 ○ 為高消費旅遊產品的顧客（如郵輪假期）提供接送服務 ○ 提供導賞耳機給參加旅行團的顧客 ○ 提供行李托運服務給參加行山團或單車團的顧客，以免原路折返 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動為顧客提供超越期望及物超所值的增值服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握增值服務的資料；及 ● 為顧客提供合適的增值服務，以提升服務的滿意度
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	解決顧客常見疑難
2. 編號	110675L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及溝通能力。具此能力者，能夠運用優質顧客服務的技巧，並按公司的顧客服務政策，解決顧客的常見疑難，以提升公司的形象與銷售效益。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握優質顧客服務的技巧及公司的顧客服務政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解優質顧客服務對保持良好顧客關係的重要性 ● 瞭解公司的顧客服務政策 ● 瞭解公司的回覆指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊產品的內容、訂位手續 ○ 費用包括及不包括項目、稅項、附加費、付款方式及期限 ○ 退款安排、取消訂位條款 ○ 簽證安排 ○ 其他旅遊相關事宜，例如：目的地的上網資訊、電源插頭等 <p>6.2 運用優質顧客服務的技巧，解決顧客的常見疑難，以提升公司的形象與銷售效益</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 將顧客查詢作分類，辨識顧客的常見疑難，並向公司反映 ● 在處理顧客的查詢時，要求員工按公司既定的指引回覆，以確保資料準確及口徑一致 ● 按公司要求的時間內解答顧客查詢，避免拖延 ● 參考過往個案向顧客建議解決方案，避免同樣問題再次發生 ● 如未能即時解答顧客的查詢，承諾於某限期前回覆 ● 如顧客查詢牽涉其他部門，應合作處理，並盡快為顧客解決問題 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向顧客解說時要表現主動積極，態度熱誠，具自信及說服力 ● 根據公司既定的指引，回覆顧客查詢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握優質顧客服務的技巧及公司的顧客服務政策；及 ● 運用優質顧客服務的技巧，解決顧客的常見疑難，以提升公司的形象與銷售效益
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	安排退團、轉團及旅遊產品退款服務
2. 編號	110676L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料處理及溝通能力。具此能力者，能夠根據公司既定的政策及程序，為顧客安排退團、轉團或旅遊產品退款。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握退團、轉團及旅遊產品退款知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的退團、轉團及退款政策及手續 ● 瞭解業界的退團、轉團及退款規定 <p>6.2 根據公司既定的程序，為顧客安排退團、轉團或旅遊產品退款</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 當顧客主動要求退團、轉團或退款時，確保顧客符合所須條件（如限期、原因等），並按合約或報名條款清楚地告訴顧客所牽涉的手續費 ● 如已購買旅遊保險，瞭解顧客是否符合旅遊保險中「旅程取消」的賠償項目，以減低損失 ● 安排退款（如適用） <ul style="list-style-type: none"> ○ 向顧客確定退款的所需時間及退款方式，例如：現金、支票、信用卡退款、網上轉帳、郵寄或親身領取 ○ 如公司要求取消旅行團時： <ul style="list-style-type: none"> ■ 遵守有關規管機構的規定，於限期前通知顧客有關取消旅行團的安排（過期通知需繳交罰款） ■ 向顧客說明取消旅行團的原因，並鼓勵顧客轉至其他旅行團 ■ 如顧客決定退團，必須遵守有關規管機構的規定，於指定時間內作出退款 ● 協助顧客填寫相關申請表，交予上級批核，並確保負責處理的同事收到相關退款或轉團之申請 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 適時地跟進退款或轉團個案，確保顧客滿意安排 ● 清晰地通知顧客所需的退款時間，留下良好印象，冀望顧客再次光顧
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握退團、轉團及旅遊產品退款知識； ● 根據公司既定的政策及程序，為顧客安排退團、轉團或旅遊產品退款；及 ● 確保顧客滿意旅遊產品退款或轉團安排
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	執行優質顧客服務計劃
2. 編號	110677L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和人力資源管理。具此能力者，能夠掌握優質顧客服務計劃的知識，並執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握優質顧客服務計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解優質顧客服務計劃的目標及內容 ● 執行優質顧客服務計劃的流程 <p>6.2 執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按優質顧客服務計劃的要求，制定工作指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 列出每個部門及每個工序的工作要求 ○ 透過會議及培訓，讓員工掌握優質服務計劃的內容 ○ 定期檢討服務，並修正不足之處 ● 搜集顧客及旅遊產品監察員（神秘顧客）的意見，並向有關部門反映，制定改善措施 ● 透過表揚優質服務的員工，激勵員工士氣 <ul style="list-style-type: none"> ○ 舉辦優質服務員工比賽 ○ 嘉許獲顧客表揚的優質服務員工 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認真地執行優質顧客服務計劃 ● 適時地對優質顧客服務計劃作出調整
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握優質顧客服務計劃的知識；及 ● 執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	設計優質顧客服務計劃（如神秘顧客計劃）
2. 編號	110678L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃及設計方案的能力。具此能力者，能夠為公司設計合適的優質顧客服務計劃，以保持公司的競爭優勢及贏得市場上的口碑。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握設計優質顧客服務計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供超越顧客期望及需要的服務的重要性 ● 瞭解提升顧客服務的方法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保編排足夠人手來處理顧客的查詢，並快捷及準確地提供所需的資訊及旅遊產品 ○ 確保銷售流程暢順、手續簡便 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 提供優惠鼓勵進行網上交易，以減輕門市的壓力 ▪ 提供多元化的付款方式 ▪ 由專人負責控制門市的人流，縮短顧客的輪候時間 ▪ 在門市設置派籌機，顧客取籌後可安坐於等候區，不用排隊 ▪ 在等候區設置舒適的座椅，並播放公司及旅遊產品的宣傳片 ○ 定期安排旅遊產品監察員測試公司的旅遊產品及服務，例如：神秘顧客計劃 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 檢討網上查詢及交易的員工服務水平 ▪ 檢討門市的服務水平，例如：輪候時間及員工表現 ▪ 檢討公司旅遊產品的質素，確保符合《商品說明條例》的規定，例如：旅行團 ○ 提供超越期望及物超所值的增值服務 ○ 提供售後服務，與顧客保持良好關係，提升顧客的忠誠度 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 定時利用不同渠道向顧客發放最新的旅遊產品資訊，例如：網絡平台、流動應用程式、電郵或媒體廣告等 ○ 檢討領隊及導遊的服務水平 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 遵守職業道德原則、員工守則及相關法規的情況 ▪ 語言能力水平 ▪ 帶團時的服務態度，例如：誠懇有禮、主動積極 <p>6.2 設計合適的優質顧客服務計劃，以保持公司的競爭優勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立各種服務的量化評估指標 ● 訂立各部門的計劃目標及內容 ● 執行計劃的時間表 ● 評估計劃所需的資源及成本 ● 定期檢討計劃的成效 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 追求卓越的服務水平，讓公司贏得市場上的口碑
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握設計優質顧客服務計劃的知識；及 ● 設計合適的優質顧客服務計劃，以保持公司的競爭優勢

8. 備註	
-------	--

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度
2. 編號	110679L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及資料搜集的能力。具此能力者，能夠綜合顧客對公司旅遊產品及服務的滿意度，並運用有效的方法來提升公司旅遊產品及服務的質素。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 搜集顧客對公司旅遊產品及服務的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對公司旅遊產品及服務的滿意及不滿意之處 <ul style="list-style-type: none"> ○ 神秘顧客的測試 ○ 即場問卷調查 ○ 投訴個案 ● 瞭解公司旅遊產品在市場上的位置及有何不足 <p>6.2 綜合所搜集的資料，運用有效的方法來提升公司旅遊產品及服務的質素，以加強顧客的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行優質顧客服務計劃 ● 加強培訓員工，以提升銷售技巧及旅遊產品的知識 ● 定期檢視旅遊產品及服務的質素，比較顧客對服務滿意度的變化、 ● 迅速處理顧客的意見或投訴，並提出改善措施 ● 主動向表達意見的顧客作出感謝，例如：感謝信或贈送禮品 ● 積極為顧客解決疑難 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以專業及優質的服務，保持公司與顧客的永續關係，讓公司得以持續發展 ● 時刻關注市場的變化，確保公司旅遊產品及服務能夠推陳出新
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集顧客對公司旅遊產品及服務的滿意度；及 ● 綜合所搜集的資料，運用有效的方法來提升公司旅遊產品及服務的質素，以加強顧客的滿意度
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	建立及管理顧客關係
2. 編號	110680L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及市場推廣的能力。具此能力者，能夠掌握建立及管理顧客關係的知識，並制定公司的顧客關係方案，以增加顧客的忠誠度。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握建立及管理顧客關係的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立顧客關係的方法 • 管理顧客關係的重要性 <p>6.2 制定公司的顧客關係方案，以增加顧客的忠誠度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保公司的硬件設施和設備合時提供增值服務 • 提供售後服務 <ul style="list-style-type: none"> ○ 適時了解顧客對旅遊產品的意見 ○ 專業地處理顧客的投訴及作出跟進 • 透過不同的渠道，與顧客保持聯絡，以吸引顧客再次光顧，例如：透過電郵向顧客推廣最新的旅遊產品資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據市場的情況，適時調整公司的顧客關係方案 • 提供服務時，以專業的知識及態度來贏取顧客的信任與信心 • 可靠及迅速地為顧客提供承諾的服務 • 處理顧客的查詢或要求時，時刻保持同理心，理解顧客的感受
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握建立及管理顧客關係的知識； • 制定公司的顧客關係方案，以增加顧客的忠誠度；及 • 根據市場的情況，適時調整公司的顧客關係方案
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	執行顧客關係管理
2. 編號	110681L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和溝通能力。具此能力者，能夠掌握顧客關係管理的知識，執行公司既定的服務要求。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客關係管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的顧客關係政策 • 瞭解提高服務質素的標準 <p>6.2 執行公司的顧客關係管理要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵從顧客關係管理的工作流程 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 清楚了解與顧客關係管理相關的工作指引要求 ◦ 透過舉行會議及培訓，讓員工瞭解顧客關係管理的內容 • 定期進行意見調查和數據分析，比較顧客對服務滿意度的變化，並將顧客的意見轉達至相關部門作出跟進 • 接待顧客時，必須確保態度有禮，言詞清晰，並留意顧客的反應，提供發自內心的殷勤款待 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在接待顧客時，能夠符合既定的要求，並能保持公司的形象 • 具備以顧客為中心的服務態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握顧客關係管理的知識；及 • 執行公司的顧客關係管理要求
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	應用會員資料數據系統
2. 編號	110682L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及系統操作的能力。具此能力者，能夠運用公司的會員資料數據系統來協助公司推銷及設計旅遊產品。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握會員資料數據系統的功能</p> <ul style="list-style-type: none"> • 取存會員的個人資料及數據分析報告 • 按類別發送資訊給會員 • 妥善儲存所收集的會員資料，以助推銷旅遊產品 <p>6.2 運用會員資料數據系統來協助公司推銷及設計旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視系統的數據分析報告，按會員的旅遊喜好設計或加推旅遊產品 • 針對目標會員發送旅遊產品資訊，例如：顧客年齡層、旅遊目的地及喜好、外遊次數及時間、旅遊預算等 • 聯絡會員推廣旅遊產品 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <p>在使用會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握會員資料數據系統的功能； • 運用會員資料數據系統來協助公司推銷及設計旅遊產品；及 • 在使用會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	維繫會員關係
2. 編號	110683L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和籌辦活動的能力。具此能力者，能夠掌握維繫會員關係的知識，並透過不同的渠道及活動，定期與會員保持聯繫。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握維繫會員關係的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握會員的旅遊喜好及需要 ● 提供會員優惠及獎勵計劃 ● 瞭解公司所投放的資源來維繫會員關係 <p>6.2 透過不同的渠道及活動，與會員保持聯繫</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過互聯網、電郵、流動應用程式或短訊，定時向會員發放最新的旅遊資訊及會員通訊 ● 邀請會員出席旅遊專題講座，並邀請旅遊專家主講 ● 每逢節日或生日時，向會員送上心意祝福電郵或禮品 ● 舉辦會員活動，例如：聚餐、本地綠色旅遊、外地短線旅行團、短線郵輪假期等 ● 邀請會員出席與其他機構合辦的活動 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在使用會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握維繫會員關係的知識； ● 透過不同的渠道及活動，定期與會員保持聯繫；及 ● 在使用會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	建立及管理會員制度
2. 編號	110684L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料處理和規劃能力。具此能力者，能夠按公司的要求建立會員制度，並定期與會員聯繫及檢視制度的成效。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握建立會員制度的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資源安排，例如：成本、人手 ● 成立會員服務部，由專責同事處理會員事務 ● 建立會員資料庫，有組織地儲存會員的個人資料 ● 制定會費政策，例如：入會費、年費 ● 訂立會員優惠及獎勵計劃 <p>6.2 按公司的要求建立會員制度，並定期與會員聯繫及檢視制度的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司收集及儲存客戶資料的情況，並將資料加以分類，包括：顧客姓名、性別、年齡、聯絡方法及曾購買的旅遊產品等 ● 建立會員制度及會員資料庫，大致分為兩類： <ul style="list-style-type: none"> ○ 邀請舊客戶成為首批會員 ○ 新客戶可經由舊客戶介紹或由公司主動邀請加入成為會員 ● 建立通訊渠道與會員保持聯繫，包括：互聯網、電郵、流動應用程式、書信等 ● 定期發送會員通訊及最新的旅遊產品資訊 ● 設立電話或網上專線為會員解答查詢及進行訂位 ● 在門市設立會員專用櫃檯，縮短會員的等候時間 ● 定期檢視會員制度的成效 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在收集及使用會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引 ● 運用會員制度，鞏固現有的顧客群，令顧客成為公司資產的一部分
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握建立會員制度的知識； ● 按公司的要求建立會員制度，並定期與會員聯繫及檢視制度的成效；及 ● 在收集及使用會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	建立會員資料數據系統
2. 編號	110685L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及設計資料數據系統的能力。具此能力者，能夠根據公司的要求，建立會員資料數據系統，以配合未來的營銷計劃。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握會員資料數據系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解會員資料數據系統的硬件、運作及設定要求 ● 瞭解會員資料數據系統對銷售的重要性 <p>6.2 根據公司的要求，建立會員資料數據系統，以配合未來的營銷計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 製作「會員申請表格」收集資料，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人資料 ○ 喜愛的旅遊模式，例如：旅行團、自由行、郵輪假期、自駕遊等 ○ 喜愛的目的地 ○ 每年的外遊次數及時間 ○ 每年的旅遊預算 ● 建立數據系統，妥善儲存所收集的會員資料，並提供預設的資料及分析報告，以助推銷旅遊產品，例如：顧客年齡層、曾購買的旅遊產品、付款方法、常用的聯絡方法等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <p>在收集及儲存會員的個人資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》及公司既定的指引</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握會員資料數據系統的知識； ● 根據公司的要求，建立會員資料數據系統，以配合未來的營銷計劃；及 ● 在收集及儲存會員的個人資料時，必須遵守相關指引及法規
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	設計會員優惠及獎勵計劃
2. 編號	110686L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和規劃能力。具此能力者，能夠為公司制定合適的會員優惠及獎勵計劃，以協助建立一個長期穩定的顧客群。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解設計會員優惠及獎勵計劃的考慮因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握會員的背景及喜好 ● 瞭解公司現行的優惠政策 ● 瞭解公司所提供的資源預算 <p>6.2 制定合適的會員優惠及獎勵計劃，以協助建立一個長期穩定的顧客群</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立積分獎賞計劃，會員可按消費條件賺取積分，並以積分換領禮品 ● 提供會員優惠價格及會員同行優惠 ● 定期提供會員限定的旅遊產品，例如：特價旅行團、郵輪假期 ● 贈送優惠券以鼓勵新會員加入 ● 與其他團體或機構合作，為會員提供贊助、優惠或活動，例如：旅遊局、服務供應商、合作伙伴或商業機構 ● 與信用卡公司、銀行、網絡支付平台等合作，為會員提供更方便的付款服務與優惠 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極地設計具特色的優惠及獎勵計劃，讓會員感受到尊貴的地位
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解設計會員優惠及獎勵計劃的考慮因素；及 ● 為公司制定合適的會員優惠及獎勵計劃，以協助建立一個長期穩定的顧客群
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	處理及跟進投訴
2. 編號	110687L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和溝通能力。具此能力者，能夠掌握處理及跟進投訴的知識，並根據公司既定的程序，妥善地處理及跟進投訴個案，以挽回顧客的信心及保持公司的形象。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握處理及跟進投訴的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握處理投訴的技巧 • 瞭解公司處理及跟進投訴的程序 <p>6.2 根據公司既定的程序，妥善地處理及跟進投訴個案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 說明公司的處理投訴政策 • 聯絡投訴人（以電話、電郵、流動應用程式或信件）以瞭解投訴的具體內容及要求，並承諾會作出調查及於指定時間內回覆 • 確保投訴內容及跟進對話有文字或錄音紀錄，並必須事先取得投訴人的同意 • 調查投訴事件 <ul style="list-style-type: none"> ○ 向被投訴的部門（或旅遊產品）的主管或員工搜集資料 ○ 如屬旅行團的投訴，應向其他團員搜集資料，以便從多角度瞭解實情 ○ 綜合所搜集到的資料，確定投訴的真確性 • 如投訴屬實，與部門主管商討，跟進投訴人的要求 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如接受投訴人的要求，須於短時間內安排賠償（如退款），並對投訴人表示感謝 ○ 如投訴人的要求過高，則繼續與投訴人商討，冀望能達成協議 • 如投訴不成立，必須誠心地向投訴人作詳細解釋及附上有關的證明文件，以提高說服力 • 如投訴人不滿意公司的最後決定，可能會向香港旅遊業議會、消費者委員會及海關作進一步投訴或展開民事訴訟，故須有所準備 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 必須以誠懇有禮的態度對待投訴人，並保持良好溝通 • 按公司既定的程序，妥善地處理及跟進投訴個案，以挽回顧客的信心及保持公司的形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握處理及跟進投訴的知識；及 • 根據公司既定的程序，處理及跟進投訴個案
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	制定防止投訴方案
2. 編號	110688L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及研究及分析能力。具此能力者，能夠分析公司過往的投訴個案，並制定有效的防止投訴方案，以保障公司長遠的形象和市場地位
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對旅遊產品或服務的期望 ● 瞭解顧客對旅遊產品或服務的常見問題 <p>6.2 分析公司過往的投訴個案，制定有效的防止投訴方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 將過往的投訴個案分類，綜合其處理及跟進方法 ● 訪問曾被投訴的部門或員工，以瞭解如何避免投訴再次發生 ● 制定清晰的工作指引，並要求員工嚴格遵守 ● 經常與部門主管舉行會議，以瞭解前線員工與顧客接觸時所遇到的困難，並提供解決方法 ● 審視公司的旅遊產品及服務與顧客的要求及期望是否有落差，並根據調查結果相應地作出改善 ● 加強前線員工的培訓，包括：《商品說明條例》及香港旅遊業議會規條及守則 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動研究及分析投訴的原因，並尋找解決方法，避免投訴再次發生 ● 制定有效的防止投訴方案，保障公司長遠的形象和市場地位
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握顧客服務的知識；及 ● 分析公司過往的投訴個案，制定有效的防止投訴方案
8. 備註	

D. 「顧客服務」職能範疇

1. 名稱	檢討及提升服務質素
2. 編號	110689L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠掌握顧客對公司旅遊產品及服務的意見，並運用分析技巧，持續檢討公司的旅遊產品及服務質素，以及提出改善建議。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客對公司旅遊產品及服務的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對旅遊產品及服務的滿意度 ● 瞭解旅遊產品及服務的市場定位 <p>6.2 運用分析技巧，檢討公司的旅遊產品及服務質素，並提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集顧客對旅遊產品及服務的意見或投訴，並將資料交予相關部門，要求作出檢討及於限期前提交改善方案 ● 比較公司及主要競爭對手的旅遊產品及服務，確保雙方水平接近，並以超越對手為目標 ● 審視公司的旅遊產品及服務與顧客的要求及期望是否有落差，並根據調查結果要求相關部門主管作出檢討及提交改善方案 ● 檢討及提升公司的增值服務 ● 按實際需要安排旅遊產品監察員測試公司及主要競爭對手的旅遊產品及服務，例如：神秘顧客計劃 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與時並進，確保公司的旅遊產品及服務能夠配合市場需求 ● 不斷自我提升增值，保持公司的市場競爭力
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握顧客對公司旅遊產品及服務的意見；及 ● 運用分析技巧，持續檢討公司的旅遊產品及服務質素，並提出改善建議
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	認識不同旅遊活動的潛在風險
2. 編號	110690L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及觀察及判斷能力。具此能力者，能夠瞭解不同旅遊活動的潛在風險，並執行減低旅遊活動風險的措施。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解不同旅遊活動的潛在風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識不同旅遊活動的潛在風險，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊活動 ○ 水上活動 ○ 沙灘活動 ○ 夜遊活動 ○ 租車活動 ● 識別主要旅遊活動風險的類型，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 設備風險 ○ 財務風險 ○ 身體風險 ○ 心理風險 ○ 滿意風險 ○ 時間風險 ● 明白本地及國際的旅遊警示對旅遊活動風險的影響 <p>6.2 根據公司既定的工作程序，執行減低旅遊活動風險的措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 嚴格地執行公司既定的工作程序 ● 由持牌旅遊從業員解釋旅遊保險承保範圍及不承保事項 ● 確保顧客清楚明白前往危險地區或疫區的注意事項，例如：注射預防針 ● 提醒團員及四周環境的安全性 ● 彈性安排活動時間 ● 準備應變計劃及向顧客提供緊急聯絡方法 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時刻提醒顧客要注意個人安全、證件及財物等，並避免進行高風險活動（例如：在沒有救生員的海灘游泳）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同旅遊活動的潛在風險；及 ● 執行減低旅遊活動風險的措施
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	進行旅遊活動風險分析及評估
2. 編號	110691L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析及評估能力。具此能力者，能夠掌握旅遊活動的風險管理知識，執行風險分析及評估程序，並制定相應措施來減低對公司業務和運作的影響。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊活動的風險管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊活動的風險管理目標及準則 ● 掌握旅遊活動的風險管理步驟 <ul style="list-style-type: none"> ○ 辨識風險 ○ 分析及評估風險 ○ 處理風險的方法 ○ 檢討安排 <p>6.2 執行旅遊活動的風險分析及評估程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估旅遊前的風險 <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢視目的地的最新情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 自然災害 ▪ 社會災難 ▪ 流行疫症 ▪ 政治事件 ▪ 旅遊事故 ○ 檢視全球的旅遊警示及其影響 ○ 檢視旅遊保險的保障範圍 ● 評估旅途中的風險 <ul style="list-style-type: none"> ○ 交通接送安排 ○ 行程活動內容 ○ 酒店及餐飲安排 ● 定期撰寫報告檢討及評估旅遊活動風險，並制定相應措施來減低對公司業務和運作的影響 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時刻提高安全意識，並要求顧客避免參加高風險活動
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握旅遊活動的風險管理知識； ● 執行旅遊活動的風險分析及評估程序；及 ● 根據風險評估結果，制定相應措施來減低對公司業務和運作的影響
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	選擇合適旅遊資源供應商
2. 編號	110692L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠選擇合適的旅遊資源供應商，並訂立服務協議。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解選擇合適的旅遊資源供應商的考慮因素，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 聲譽良好 • 經驗豐富（如經營五年或以上） • 財務狀況良好 • 具備專業資格 • 過往紀錄良好，例如：沒有發生嚴重事故、重要索償等 <p>6.2 按公司既定的工作程序，與合適的旅遊資源供應商訂立服務協議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供應商必須遵守與保險、僱用、牌照和安全等法規要求，以及提供相關的證明文件 • 供應商必須委派合資格的導遊或領隊隨團 • 在安排交通、酒店、餐飲、旅遊和娛樂設施等服務時，供應商必須遵守相關的法規要求 • 供應商必須有標準程序來處理顧客投訴 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守《防止賄賂條例》，以公正的態度，選擇合適的旅遊資源供應商
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選擇合適的旅遊資源供應商；及 • 遵守《防止賄賂條例》，與合適的旅遊資源供應商訂立服務協議
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	處理與旅遊資源供應商的服務協議
2. 編號	110693L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及文書處理及溝通的能力。具此能力者，能夠掌握及執行旅遊資源供應商的服務協議細節，並定期檢視其服務質素。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊資源供應商的服務協議內容</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解服務協議的條款細則 • 瞭解服務的質素要求和安全標準 <p>6.2 執行旅遊資源供應商的服務協議細節，並定期檢視其服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與供應商簽署有關旅遊安排的確認書 • 記錄簽署的合約及豁免規定 • 記錄供應商的行程活動變更通知 • 記錄所有與供應商相關的會談、通訊及旅遊安排紀錄 • 記錄顧客的特殊要求及安排 • 記錄違規事件，並執行罰則 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 • 以嚴謹的態度，處理違規事件
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握旅遊資源供應商的服務協議內容；及 • 執行旅遊資源供應商的服務協議細節，並定期檢視其服務質素
8. 備註	記錄與服務供應商的通訊及會談內容，包括：聯絡人姓名、聯絡日期及時間、簡短備註

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	提高旅遊從業員對危機處理及急救的知識
2. 編號	110694L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷及應變能力。具此能力者，能夠掌握基本危機處理及急救知識，並制定及執行公司的旅遊安全與預防措施。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握基本危機處理及急救知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識常見的傳染病，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 霍亂 ○ 鼠疫 ○ 黃熱病 • 瞭解人工呼吸與心肺復甦法的原理 • 認識各類常見症狀與急救方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 暈車 / 暈船 ○ 昏厥 ○ 中暑 ○ 高山症 ○ 曬傷 / 凍傷 <p>6.2 制定及執行公司的旅遊安全與預防措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 經飲食感染疾病的預防措施 • 經飛沫傳染疾病的預防措施 • 經昆蟲或動物傳染疾病的預防措施 • 食物敏感的預防措施 • 緊急事故的處理程序 (如政治及社會事件)，例如：讓顧客緊急離開目的地、協助傷者進行急救 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在發生事故時，應臨危不亂及立即尋求支援，安排傷者送往醫院
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握基本危機處理及急救知識；及 • 制定及執行公司的旅遊安全與預防措施
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	建立危機應變小組
2. 編號	110695L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及管理及規劃能力。具此能力者，能夠建立危機應變小組，制定危機應變計劃及執行危機應變決策。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握危機應變小組的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立危機應變小組的目標 • 瞭解危機應變小組成員的職責及選擇因素 • 瞭解危機應變小組的運作 <p>6.2 制定危機應變計劃及執行危機應變決策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 危機應變小組應由公司管理層及不同崗位的行政人員組成，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 危機應變小組組長（如公司管理層），職責包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在發生事故前，帶領危機應變小組制定不同類型的危機應變計劃，定期安排危機應變訓練，並檢討計劃及所界定的危機戒備級別 ○ 在發生事故時，帶領危機應變小組評估及決定是否啟動危機應變計劃 ○ 現場處理危機人員（如導遊或領隊），職責包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 立即採取緊急行動，處理涉及身體受傷的事故，防止傷害加劇 ○ 在事故現場，協調團員家屬的安排 ○ 安排緊急撤離及所需要的文件 ○ 聯絡警察及其他處理緊急事故的機構 ○ 定時通知危機應變小組組長有關事故的最新進展 ○ 發言人的職責（如公司管理層），職責包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 負責代表公司聯絡不同單位 ○ 根據實際情況，可由一至多位行政人員擔任發言人，負責聯絡不同組別的人士： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 傳媒、官方機構、服務供應商 ▪ 旅客及其家屬 ▪ 公司員工 ○ 要求保險代理人委派代表作為危機應變小組成員 ○ 一般支援人員的職責 <ul style="list-style-type: none"> ○ 為危機應變小組成員提供所需資料 ○ 協助組長向員工發放訊息，以及處理事故的狀況報告和事件紀錄 ○ 提供一般支援服務及聯絡安排，例如為團員的家屬和危機應變小組成員安排交通及住宿等 ○ 通知政府部門及傳媒有關事故的最新進展 ○ 向保險代理人提出索償 ○ 財務總監的職責 <ul style="list-style-type: none"> ○ 負責管理緊急基金，以便發生危機時，能即時提供資金支援 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以旅客生命安全為首要任務，妥善地處理危機

	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢討危機應變計劃的內容，確保其有效性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 掌握建立危機應變小組的知識；及 制定危機應變計劃及執行危機應變決策
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	制定危機防控方案
2. 編號	110696L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃、分析及判斷能力。具此能力者，能夠瞭解不同類型的事件所帶來的風險，並制定危機防控方案，將公司的風險減至最低。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解不同類型的事件所帶來的風險</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預早掌握目的地的潛在風險，包括：極端天氣、政治騷亂、恐怖襲擊、地震、海嘯及與人身安全有關的事件 ● 瞭解以上事件對目的地及旅遊活動有重大的負面影響 <p>6.2 制定危機防控方案，將公司的風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司所搜集的數據和資訊設定危機防控方案 <ul style="list-style-type: none"> ○ 識別危機的原因、出現頻率、爆發的速度、影響範圍和潛在破壞力 ○ 找出各類潛在危機的種類，例如：自然災害、意外、行程安排、食物中毒、社會運動、政治事件等 ○ 擬定危機防控方案，及早避免危機出現，或在危機出現時，讓員工遵從指引處理事件 ○ 檢討公司應否購買專業責任保險，以達致風險轉移 ● 培訓員工以專業的方式實施危機防控方案 <ul style="list-style-type: none"> ○ 員工應熟悉方案的細節，例如：危機種類、影響性、資源及人手安排、應對方式、時間表、匯報及監察過程等 ○ 要求員工明白如何在危機發生時與公司其他員工、目的地政府及支援部門進行溝通 ● 反覆測試危機防控方案的效用 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以嚴謹的態度，制定有效的危機防控方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解不同類型的事件所帶來的風險；及 ● 制定危機防控方案，將公司的風險減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	執行市場推廣及銷售的風險管理
2. 編號	110697L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及溝通及風險管理的能力。具此能力者，能夠掌握減低市場推廣及銷售風險的知識，並執行相關的風險管理措施，將公司的風險減至最低。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握減低市場推廣及銷售風險的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握承擔風險聲明及免責書的內容細節 ● 瞭解與市場推廣及銷售相關的守則及法規 <p>6.2 執行市場推廣及銷售的風險管理措施，將公司的風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制訂承擔風險聲明及免責書 <ul style="list-style-type: none"> ○ 清楚列明公司對旅客所負之責任範圍 <ul style="list-style-type: none"> ■ 於旅行團小冊子印上條款及細則，例如：「您已報名參加此旅行團，本旅行社的標準條款及細則均適用於此旅行團。請確保您在出發前已瞭解此等條款及細則。」 ■ 向旅客解釋因「無法控制」事件而取消旅行團之安排，以免日後引起爭議，包括：惡劣天氣、自然災害、罷工、火災、飛機或陸上運輸工具的機械故障等 ■ 事先向旅客說明有關的旅遊風險，以及簽證、護照和健康檢查的規定，可減少旅客投訴及日後向公司索償 ■ 要求旅客購買旅遊保險，避免旅客因意外而引致的損失與公司發生糾紛 ○ 清楚列明取消或更改旅行團之一般政策 <ul style="list-style-type: none"> ■ 向旅客解釋退團費的金額及相關條件 ■ 向旅客解釋徵收附加費的條件 ○ 要求所有旅行團參加者正式簽署承擔風險聲明及免責書 <ul style="list-style-type: none"> ■ 確認參加者已清楚瞭解整個旅程的風險，以及列明公司的責任條款和細則 ■ 保留承擔風險聲明及免責書的副本，以作紀錄 ■ 如參加較高風險的活動，要求參加者簽署額外的承擔風險聲明及免責書，例如：歷奇探險 ● 檢視市場推廣及銷售活動有否觸犯《商品說明條例》、《個人資料（私隱）條例》、《版權條例》，以及由旅遊業監管機構（如旅遊業議會、旅遊事務署、旅監局等）所制定的守則及法規 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心及清楚地向旅客解說旅行社與個人的責任 ● 在參加較高風險活動前，導遊應重覆提醒旅客要留意有關風險
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握減低市場推廣及銷售風險的知識；及 ● 執行市場推廣及銷售的風險管理措施，將公司的風險減至最低
8. 備註	旅行團參加者須簽署承擔風險聲明及免責書，以表示同意旅行社的免責條款及旅客所須承擔的個人責任。

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	執行交通工具及操作員的風險管理
2. 編號	110698L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷及溝通的能力。具此能力者，能夠選用合規格的交通工具及操作員，並執行相關的風險管理措施，將旅遊風險減至最低。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇交通工具及操作員的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解一般交通工具的基本特性 ● 瞭解各地操作交通工具的法例要求 ● 瞭解交通工具操作員所須具備的條件 <p>6.2 執行交通工具及操作員的風險管理措施，將旅遊風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 選用通過檢查及配備安全設施的交通工具，包括：具備合適的行李存放位置 ● 僱用合資格的交通工具操作員 <ul style="list-style-type: none"> ○ 必須持有效駕駛執照 ○ 具備豐富的駕駛經驗及良好的駕駛紀錄 ● 僱用具備良好駕駛態度的交通工具操作員 <ul style="list-style-type: none"> ○ 在出發前、旅途中及旅程結束時，定時檢查交通工具以確保運作正常 ○ 如遇上機件故障時，應立即停止使用交通工具及要求作出更換 ○ 熟悉及選擇安全的駕駛路線，並在行駛新路線前，預先瞭解相關的交通資訊 ○ 時刻留意道路及航道情況，並遵守交通工具的安全規則 ○ 在駕駛時，操作員必須： <ul style="list-style-type: none"> ■ 時刻保持警惕，不得飲酒、吸煙或服用會影響精神狀態的藥物 ■ 避免與工作人員和乘客交談 ■ 避免使用手提電話，如有需要時，必須使用免提裝置來通話 ■ 避免超速及長時間駕駛，並按駕駛時數的條例規定，作出適當的休息 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在行車時，導遊或領隊應提醒團員扣上安全帶及時刻保持警惕 ● 導遊或領隊應負責監管旅遊車的安全及操作員的駕駛態度，如有任何不當情況，必須立即處理及適時地向公司報告 ● 在發生交通意外時，應依照交通規則及安全管制的規定，協助處理傷者和善後工作
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握選擇交通工具及操作員的知識；及 ● 執行交通工具及操作員的風險管理措施，將旅遊風險減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	執行酒店及食肆的風險管理
2. 編號	110699L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷及綜合資料的能力。具此能力者，能夠選用合規格的酒店及食肆，並執行相關的風險管理措施，將旅遊風險減至最低。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇酒店及食肆的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選用酒店的條件及要求 • 選用食肆的條件及要求 <p>6.2 執行酒店及食肆的風險管理措施，將旅遊風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估及選用合規格的酒店 <ul style="list-style-type: none"> ○ 配備安全設施，包括：消防設備、火警裝置、自動灑水系統、緊急出口、閉路電視監察系統等 ○ 在當眼位置展示火警逃生路線圖、緊急出口圖和緊急程序 ○ 客房門必須能夠正常地開關及鎖上 ○ 設有足夠的保安人員及救生員（在游泳池開放時） ○ 近期沒有違反安全或衛生規定，或曾遭當地警告或起訴 • 評估及選用合規格的食肆 <ul style="list-style-type: none"> ○ 必須持有效的飲食牌照 ○ 符合目的地的環境衛生標準 ○ 必須配備安全設施，包括：消防設備、緊急出口 ○ 近期沒有違反安全或衛生規定，或曾遭當地警告或起訴 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 時刻留意酒店及食肆的環境，並提醒旅客保持警惕 • 向團員提供酒店及食肆的緊急出口位置，以便在緊急情況下使用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握選擇酒店及食肆的知識；及 • 執行酒店及食肆的風險管理措施，將旅遊風險減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	執行行程活動及觀光點的風險管理
2. 編號	110700L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷及規劃的能力。具此能力者，能夠安排合規格的行程活動及觀光點，並執行相關的風險管理措施，將旅遊風險減至最低。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇行程活動及觀光點的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 選擇行程活動及觀光點的考慮因素，包括：合法經營的服務供應商、符合安全標準及其他法規 <p>6.2 執行行程活動及觀光點的風險管理措施，將旅遊風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預測旅遊風險，包括檢視目的地的最新情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 自然災害 ○ 社會災難 ○ 流行疫症 ○ 政治事件 ○ 旅遊事故 ● 執行自費活動的風險管理措施 <ul style="list-style-type: none"> ○ 選用持有效商業牌照的自費活動供應商 ○ 安排自費活動前，應確保旅遊車司機有足夠的休息時間，而沒有超過法定的駕駛時數 ○ 供應商應為不參加自費活動的團員提供適當安排 ● 執行行程活動及觀光點的風險管理措施 <ul style="list-style-type: none"> ○ 參觀合規格的主題公園和觀光點 ○ 主題公園的機動遊戲設施應由合資格人員操作，並應在適當位置展示安全或警告標誌 ○ 旅遊車司機應安排團員在安全位置下車（如在觀光點或食肆入口處）。下車時，導遊或領隊應站在旅遊車旁，協助所有團員安全離開，然後才進行其他活動 ○ 在橫過馬路時，導遊或領隊應提醒團員遵守交通規則 ○ 提醒團員須根據自身的健康和身體狀況，判斷自己是否適合參與某些活動，例如泡溫泉、滑雪、激流、機動遊戲、其他高風險活動等 ○ 如因天氣驟變而危及安全時（如水上活動），導遊及領隊應適當地更改行程活動，並向公司匯報 ○ 拒絕讓非旅行團人士登上旅遊車，尤其此等人士並不在旅遊車保險之保障範圍 ○ 派發行程活動的安全守則 ○ 即使旅客同意簽署承擔風險聲明及免責書，也應避免安排涉及人命事故的行程活動，例如：熱氣球等活動 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在參加活動時，經常提醒團員要注意安全 ● 按實際的情況，隨機應變，將旅遊風險減至最低
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握選擇行程活動及觀光點的知識；及

	<ul style="list-style-type: none">• 執行行程活動及觀光點的風險管理措施，將旅遊風險減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	執行導遊或領隊的風險管理
2. 編號	110701L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及人力資源安排的能力。具此能力者，能夠掌握導遊及領隊的基本條件及職責，並僱用合規格的導遊及領隊，將旅遊風險減至最低。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握導遊及領隊的基本條件及職責</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解導遊及領隊所須具備的基本條件 • 瞭解導遊及領隊的職責 <p>6.2 僱用合規格的導遊及領隊，將旅遊風險減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵從專業操守 • 熟悉團員的語言，能流利地運用該語言進行講解 • 注意儀表、衣著整齊莊重 • 具有良好的健康狀況，受傷或生病者不應帶團，以免影響服務質素 • 守時及盡責，不會未經許可擅自離隊 • 為每個觀光點作詳細介紹，並用心照顧團員 • 尊重合約，根據公司的要求安排行程活動及前往指定的商店購物 • 在帶團時： <ul style="list-style-type: none"> ○ 不會飲酒、濫用藥物或吸煙 ○ 不會向團員進行借貸或討論任何與財務相關的事宜 ○ 不會向任何組織或個人，披露所屬公司或其他旅客的資料 ○ 不會以負面態度對待或嘲弄團員 ○ 不會擅自更改行程活動來安排額外的自費活動，以及強迫團員參加自費活動 ○ 不會任意收取、拒收或追收小費，亦不會歧視支付較少小費的團員 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期為導遊及領隊安排培訓活動，以及處理不符合標準者
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握導遊及領隊的基本條件及職責；及 • 僱用合規格的導遊及領隊，將旅遊風險減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	制定旅遊車及司機的風險管理
2. 編號	110702L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判及分析能力。具此能力者，能夠掌握選擇旅遊車及司機的知識，為公司制定旅遊車及司機的風險管理指引，並定期作出檢討及調整。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇旅遊車及司機的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解一般旅遊車的基本特性 • 瞭解各地操作旅遊車的法例要求 • 瞭解旅遊車司機所須具備的條件 <p>6.2 制定旅遊車及司機的風險管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定甄選旅遊車公司的指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 選擇聲譽良好及已購買第三者責任保險的持牌旅遊車公司 ○ 具備接載旅客的相關汽車牌照 ○ 必須定期為旅遊車進行檢驗和維修，並提供每年的檢查紀錄 • 制定甄選旅遊車的指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保車齡沒有超過目的地標準的上限 ○ 能夠提供足夠座位，並設有急救箱及足夠的緊急藥品 ○ 車窗必須完整無損，並設有擋風玻璃的防寒及防霜裝置（冬季時使用） ○ 旅遊車不應存在漏水問題，並按規定設有緊急出口（確保可在緊急情況下使用） ○ 如旅行團的行車路線需經過崎嶇山路，應選擇符合駕駛條件的旅遊車 ○ 必須定期更換輪胎，並確保輪胎面沒有破損。如旅遊車需要在雪地上行駛，必須使用合適的輪胎及相關的輔助設備 • 制定甄選旅遊車司機的指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 必須持有效駕駛執照 ○ 具備豐富的駕駛旅遊車經驗及良好的駕駛紀錄 ○ 具備良好的溝通及語言能力，例如：英語 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討旅遊車及司機的風險管理指引，並適切地作出調整
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握選擇旅遊車及司機的知識；及 • 制定旅遊車及司機的風險管理指引，並定期作出檢討及調整
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	制定包租船及觀光船的風險管理
2. 編號	110703L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判及分析能力。具此能力者，能夠掌握選擇包租船及觀光船的知識，為公司制定包租船及觀光船的風險管理指引，並定期作出檢討及調整。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇包租船及觀光船的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解一般包租船及觀光船的基本特性 • 瞭解各地操作包租船及觀光船的法例要求 • 瞭解船長及船員所須具備的條件 <p>6.2 制定包租船及觀光船的風險管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選擇持有效航行及接載旅客牌照的船公司 • 必須購買第三者責任保險 • 必須按照目的地的法例要求，定期進行檢驗及維修 • 船上必須配備足夠的照明設備、消防設備及安全用品，例如：救生圈、安全帶、急救箱、救生衣、救生船等 • 在出航前安排所有乘客和員工穿上救生衣（如適用） • 在船上的當眼位置展示船隻的最高可載運量 • 避免選擇有超載或意外紀錄的船公司 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討包租船及觀光船的風險管理指引，並適切地作出調整
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握選擇包租船及觀光船的知識；及 • 制定包租船及觀光船的風險管理指引，並定期作出檢討及調整
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	制定酒店及食肆的風險管理
2. 編號	110704L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判及分析能力。具此能力者，能夠掌握選擇酒店及食肆的知識，為公司制定酒店及食肆的風險管理指引，並定期作出檢討及調整。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇酒店及食肆的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選用酒店的條件及要求 • 選用食肆的條件及要求 <p>6.2 制定酒店及食肆的風險管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定甄選酒店的指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 必須配備安全設施，包括：消防設備、火警裝置、自動灑水系統、緊急出口、閉路電視監察系統 ○ 必須在酒店的當眼位置展示火警逃生路線圖、緊急出口圖和緊急疏散程序 ○ 酒店的客房門必須能夠正常地開關及鎖上 ○ 必須設有足夠的保安人員及救生員（在游泳池開放時） ○ 選用近期沒有違反安全或衛生規定，或曾遭當地警告或起訴的酒店 • 制定甄選的食肆的指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 必須持有效的飲食牌照及符合目的地的環境衛生標準 ○ 必須配備安全設施，包括：消防設備、緊急出口 ○ 選用近期沒有違反安全或衛生規定，或曾遭當地警告或起訴的食肆 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討酒店及食肆的風險管理指引，並適切地作出調整
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握選擇酒店及食肆的知識；及 • 制定酒店及食肆的風險管理指引，並定期作出檢討及調整
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	制定行程活動及觀光點的風險管理
2. 編號	110705L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判及分析的能力。具此能力者，能夠掌握選擇行程活動及觀光點的知識，為公司制定行程活動及觀光點的風險管理指引，並定期作出檢討及調整。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握選擇行程活動及觀光點的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 選擇行程活動及觀光點的考慮因素，包括：合法經營的服務供應商、符合安全標準及其他法規 <p>6.2 制定行程活動及觀光點的風險管理指引</p> <ul style="list-style-type: none"> 制定行程活動的安全守則 必須參觀合法經營及持有目的地或旅遊局安全證書的主題公園和觀光點 檢視主題公園或觀光點的設施，確保提供充足及有效的安全設備 選擇符合團員健康狀況和活動水平的溫泉場所和滑雪場 確保主題公園的機動遊戲設施有定期接受檢查，並具備完善的維修系統 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期檢討行程活動及觀光點的風險管理指引，並適切地作出調整
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 掌握選擇行程活動及觀光點的知識；及 制定行程活動及觀光點的風險管理指引，並定期作出檢討及調整
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	制定導遊或領隊的風險管理
2. 編號	110706L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判及分析能力。具此能力者，能夠掌握導遊及領隊的基本條件及職責，為公司制定導遊及領隊的專業及操守要求，並定期作出檢討及調整。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握導遊及領隊的基本條件及職責</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解導遊及領隊所須具備的基本條件 ● 瞭解導遊及領隊的職責 <p>6.2 制定導遊及領隊的專業及操守要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 必須嚴格遵從專業操守 ● 若已超過一般退休年齡，應每年提交健康證明，以保障旅客安全 ● 熟悉團員的語言，能流利地運用該語言進行講解 ● 注意儀表、衣著整齊莊重 ● 具有良好的健康狀況，受傷或生病者不應帶團，以免影響服務質素 ● 守時及盡責，不會未經許可擅自離隊 ● 能夠為每個觀光點作詳細介紹，並用心照顧團員 ● 尊重合約，根據公司的要求安排行程活動及前往指定的商店購物 ● 在帶團時： <ul style="list-style-type: none"> ○ 不會飲酒、濫用藥物或吸煙 ○ 不會向團員進行借貸或討論任何與財務相關的事宜 ○ 不會向任何組織或個人，披露所屬公司旅行社或其他旅客的資料 ○ 不會以負面態度對待或嘲弄團員 ○ 不會擅自更改行程活動來安排額外的自費活動，以及強迫團員參加自費活動 ○ 不會任意收取、拒收或追收小費，亦不會歧視支付較少小費團員 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期檢討導遊及領隊的專業及操守要求，並適切地作出調整
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握導遊及領隊的基本條件及職責；及 ● 制定導遊及領隊的專業及操守要求，並定期作出檢討及調整
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	處理旅客糾紛及投訴
2. 編號	110707L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及溝通及應變能力。具此能力者，能夠掌握處理旅客糾紛及投訴的知識，並根據公司既定的指引，妥善地處理旅客的糾紛及投訴，避免對公司造成負面的影響。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握處理旅客糾紛及投訴的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解旅客的心理變化及應對方法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解旅客的背景及行為意圖 ○ 掌握旅客觀光時的心理變化，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 興趣的變化 ▪ 情緒的變化 • 處理旅客投訴的技巧 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解公司的處理投訴指引 ○ 向公司管理層反映有關影響公司聲譽、涉及訴訟危機或違法的投訴個案 ○ 瞭解和解協議是具有法律效力的，因此必須謹慎訂立協議條款，並要求雙方簽署確實及保留紀錄 <p>6.2 根據公司既定的指引，妥善地處理旅客的糾紛及投訴，避免對公司造成負面的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理旅客糾紛 <ul style="list-style-type: none"> ○ 時刻觀察旅客的異常行為 ○ 在旅途中為旅客提供適當的協調和輔導，並處理旅客與服務供應商之間的糾紛 • 處理旅客投訴 <ul style="list-style-type: none"> ○ 細心聆聽旅客的投訴內容，並盡量安排在舒適的地方（如會議室）內進行 ○ 根據事件的性質或嚴重性，向管理層或較資深的同事尋求協助 • 處理對服務供應商之投訴 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保公司已為旅客提供合適的服務供應商 ○ 向服務供應商進行商討時，要保持有禮、堅定，並以事實為依歸 ○ 向旅客展示公司與服務供應商交涉時所付出的努力 ○ 建立中央紀錄系統，記錄所有旅客對服務供應商的投訴，以便定期跟進其表現及服務質素 ○ 定期更新供應商的服務協議，以確保條款合適 ○ 提供相關投訴的紀錄給員工參考 • 如旅客作出無理及過份的要求，不能作出無底線的退讓，也要維護公司之立場及利益 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理的投訴或索償時，必須以禮相待，保持關懷的態度，務求令旅客滿意服務 • 以事實為依歸，保持客觀中立，切勿猜測或指責他人

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 掌握處理旅客糾紛及投訴的知識；及• 根據公司既定的指引，妥善地處理旅客的糾紛及投訴，避免對公司造成負面的影響
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	跟進旅遊保險賠償及退款事宜
2. 編號	110708L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握旅遊保險的知識。具此能力者，能夠運用旅遊保險的知識，為顧客提供一個有全面性保障的旅程，並妥善地跟進保險賠償及退款事宜。
4. 級別	3
5. 學分	1 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊保險的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊保險對不同持分者的重要性，包括：旅行社、領隊、導遊及顧客 ● 瞭解旅遊保險為顧客在旅程前、旅途中及旅程後所提供的保障 ● 瞭解各類旅遊保險的索償程序 <p>6.2 運用旅遊保險的知識，為顧客提供一個有全面性保障的旅程，並妥善地跟進保險賠償及退款事宜</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向顧客清楚地說明旅遊保險的保障範圍及不受保障範圍 ● 安排符合「旅遊保險代理人」資格的旅遊從業員來銷售旅遊保險及解釋保單內容 ● 協助顧客向保險公司提出索償，並提醒顧客要保留所有單據及準備所需的證明文件，例如：航空公司的航班更改或取消證明、由當地警署發出的財物失竊證明等 ● 要求顧客直接向保險公司查詢有關索償的事宜，避免作出任何承諾或不確定的回覆 ● 若顧客在旅途中因身體不適或意外受傷而需要回港醫治，必須在當地取得醫生證明，否則回港後便不能向保險公司索償 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 盡力協助顧客處理旅遊保險索償 ● 根據公司的保密原則，處理由不同持分者提供的重要資料 ● 在執行職務時的個人行為均遵守《防止賄賂條例》及《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握旅遊保險的知識；及 ● 運用旅遊保險的知識，為顧客提供一個有全面性保障的旅程，並妥善地跟進保險賠償及退款事宜
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	掌握基本急救知識
2. 編號	110709L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及掌握基本急救知識，能夠在醫護人員未到達前，為傷者進行急救，將傷亡的程度減至最低。
4. 級別	3
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握基本急救知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解基本急救原則 • 認識在不同特殊情況下應用的急救處理方法 <p>6.2 在醫護人員未到達前，為傷者進行急救，將傷亡的程度減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明白急救是為了維持傷者的生命及防止傷勢惡化 • 觀察傷者及環境情況，立即報警及向醫護人員匯報，例如：身處的環境是否安全、傷者情況是否穩定、傷者人數及年齡等 • 進行急救程序，例如：檢查傷者的反應、保持傷者的呼吸暢順、向專業人士尋求協助等 • 安慰傷者及等待救援 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 盡量減輕傷亡及協助有關人士處理傷者
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握基本急救知識；及 • 在醫護人員未到達前，為傷者進行急救，將傷亡的程度減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	處理突發性事故
2. 編號	110710L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及思考及評估能力。具此能力者，能夠掌握處理突發性事故的知識，並在發生突發性事故時，執行公司的風險管理措施，務求令公司的損失及對旅客的影響減至最低。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握處理突發性事故的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的風險管理措施 ● 掌握突發性事故的嚴重性，例如：車禍 ● 瞭解突發性事故的處理程序是根據事故的性質、地點、時間、環境及涉事人事而定 ● 瞭解責任性事故及非責任性事故之差別 <ul style="list-style-type: none"> ○ 責任性事故是因旅行社疏忽所引起的，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 誤點及漏接（如航班、火車、觀光船等） ▪ 座位不足 ▪ 旅遊巴士故障 ▪ 與目的地接待社溝通不足而引致的行程活動、餐飲及住宿變動 ○ 非責任性事故是由天氣變化或自然災害所導致，例如：地震、颱風 <p>6.2 執行公司的風險管理措施來處理突發性事故，務求令公司的損失及對旅客的影響減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 如遇上交通意外事故時，應細心地向旅客解說行程延誤或取消之後備安排 ● 如發現旅客走失，應立即報警求助，並安頓其他旅客 ● 如在旅途中發生自然災害時（如地震、颱風），應呼籲旅客保持冷靜及尋找安全的地方暫避 ● 如遇上治安事故（如詐騙、偷竊、搶劫）或遺失財物時，應立即到當地警署報案及拿取報告，以便回港後向保險公司索償 ● 如遇上酒店房間不足，應主動向旅客解釋情況，並作出適當安排，例如：安排入住另一間酒店 ● 如旅客發生糾紛，應保持客觀及中立的態度，盡力調停 ● 如旅客作出投訴，應耐心地解釋，並承諾會作出跟進 ● 如旅客生病或食物中毒，應儘快安排醫生診治 ● 因應當時的特殊情況來調整行程活動及活動時間，並主動向旅客解釋原因 ● 如發現遺失旅遊證件，應協助旅客聯絡當地領事館辦理補領手續，並向公司匯報情況 ● 如在旅途中發生意外受傷，應立即報警求助及召喚救護車把傷者送院治理，並向公司匯報情況及通知保險公司 ● 如旅客不幸身亡，應先安撫團員情緒及向公司匯報情況，然後聯絡身亡者的家屬，以及向保險公司尋求協助 ● 填寫事故報告書，詳細記錄事故的細節，以便公司日後作出跟進及檢討 ● 如在外地遇上任何困難時，可致電香港的緊急聯絡機構以尋求協助 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 準確地判斷危機處理的優先次序，保持處變不驚

	<ul style="list-style-type: none"> • 耐心地安撫團員，並適時地向公司匯報情況 • 時刻緊記將顧客的安全放於第一位，保持冷靜，等待救援 • 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握處理突發性事故的知識；及 • 執行公司的風險管理措施來處理突發性事故，務求令公司的損失及對旅客的影響減至最低
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	聯絡傳媒及安排發放新聞稿
2. 編號	110711L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及表達及溝通能力。具此能力者，能夠掌握聯絡傳媒及安排發放新聞稿的知識，並制定發放新聞稿的程序，管理傳媒的採訪及資訊發布。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握聯絡傳媒及安排發放新聞稿的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握與傳媒建立合作關係的技巧 ● 撰寫新聞稿清楚交代事件經過 ● 掌握良好的表達技巧 <p>6.2 制定發放新聞稿的程序，管理傳媒的採訪及資訊發布</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立傳媒中心 <ul style="list-style-type: none"> ○ 在發生危機後，設立傳媒中心，並安排發言人與總部保持聯絡 ○ 與現場保安人員合作，協助電視台記者取得合適的轉播位置 ● 講解應變計劃 <ul style="list-style-type: none"> ○ 保持資料的透明度，誠實守信，對於已知及未知的事宜，均採取公開原則，以保誠信 ● 盡快向傳媒提供意外資料 <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供五個關鍵資料 <ul style="list-style-type: none"> ■ 涉及人事 ■ 事發經過 ■ 事發地點 ■ 事發時間 ■ 事發原因 ○ 如未能掌握部分資料，簡單地向記者說明，並承諾將會盡快回覆 ● 牢記受害者情況 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如事故涉及傷亡，新聞稿內容應包括對受害者的支援情況，以展示旅行社具同情心的一面 ● 避免猜測事件的原因或推卸責任，而損害公司的誠信 ● 否認失實報導 <ul style="list-style-type: none"> ○ 如發現報導失實，應立即聯絡相關的傳媒，以澄清事實 ○ 清楚表明不回應假設性問題 ● 在公司網站發布新聞資訊 <ul style="list-style-type: none"> ○ 透過公司網站與公眾直接溝通，說明事件真相，以及公司為終止危機所付出的努力 ● 與其他持分者合作發放消息 <ul style="list-style-type: none"> ○ 主動向事故相關的組織提供最新消息，確保資訊傳遞的一致性，包括：警方、旅遊業議會、航空公司、酒店協會等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 坦率及真誠地說明事實，切勿試圖掩蓋事件或撒謊
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握聯絡傳媒及安排發放新聞稿的知識；及

	<ul style="list-style-type: none">• 制定發放新聞稿的程序，管理傳媒的採訪及資訊發布
8. 備註	

E. 「風險管理及危機處理」職能範疇

1. 名稱	檢討危機防控方案的施行細節
2. 編號	110712L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判、分析及檢討能力。具此能力者，能夠在發生危機事故後，邀請不同持分者進行全面性檢討，並對危機防控方案提出改善建議。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握檢討危機防控方案的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討危機事故的方法 • 改善危機防控方案 • 更新危機防控措施 <p>6.2 在發生危機事故後，邀請不同持分者進行全面性檢討，並對危機防控方案提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析所有危機管理者的意見，檢討及更新危機防控方案 • 與不同業務和單位的代表討論，制定有效的危機防控程序和標準 • 設計合適的培訓課程，提升旅遊從業員的危機防控意識 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢討危機防控的程序，以便找出操作上的問題或漏洞，並建議補救措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握檢討危機防控方案的知識；及 • 在發生危機事故後，邀請不同持分者進行全面性檢討，並對危機防控方案提出改善建議
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	探討旅遊產品消費者特性
2. 編號	110713L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料整合能力。具此能力者，能夠掌握旅遊產品消費者的不同特性，以了解公司的市場定位。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊產品消費者的消費知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識消費者購買旅遊產品的消費模式，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 消費者背景，包括：性別、年齡、地區性、收入等 ○ 消費者心理，包括：旅遊動機、需要及偏好等 ○ 旅遊消費外在影響 ● 認識消費者購買旅遊產品的流程，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 獲取旅遊產品的資訊途徑 ○ 消費者的決策過程 ○ 影響消費者決策的因素，包括：消費者背景、旅遊認知、目的地資訊、旅遊行程活動等 ○ 購買旅遊產品的銷售渠道，包括：門市、個人旅遊顧問、線上旅行社等 <p>6.2 評估旅遊產品消費者的消費行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估消費者的消費特點、經驗及決策過程後作出分類 ● 按不同消費者群組的特點及決策過程，提供旅遊產品資訊及進行相關旅遊產品推廣 ● 進行價格敏感度評估 ● 與旅遊從業員（包括外地旅遊從業員）保持緊密聯繫，以增強對市場發展和狀況的認識 ● 參加貿易研討會和網絡商業活動，以了解市場情況 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在收集資料時，遵守《個人資料（私隱）條例》 ● 運用合適的方式及態度來收集旅遊產品消費者的資料
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 準確地收集與旅遊產品消費者特性相關的資訊；及 ● 評估旅遊產品消費者的消費行為，以助旅遊產品的推廣及開發
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	分析市場優勢
2. 編號	110714L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析及判斷能力。具此能力者，能夠對公司及整體旅遊產品的市場定位進行透徹的分析，並掌握現況及發展趨勢，藉此作為旅遊產品開發及市場推廣策劃的基礎。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊產品市場發展的趨勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 審視公司的市場定位及優勢 ● 認識不同量性和質性市場研究方法及工具來收集數據，包括：問卷調查、電話訪談、面談、舊客戶焦點小組、網上調查等 ● 瞭解不同研究方法及工具的優點與缺點 <p>6.2 進行市場分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集來自國際旅遊組織的資訊，並進行研究 ● 選擇合適的市場分析方法來研究數據，包括：強弱機危分析、五力分析等 ● 分析公司及市場環境的數據，確定旅遊產品市場發展趨勢，識別具潛力的發展市場及範疇 ● 進行競爭對手分析，確定競爭對手旅遊產品特點 ● 與競爭對手旅遊產品作對比，確定市場定位及競爭優勢，包括：高性價比、特色行程活動等 ● 有效地傳達市場數據供產品發展部作參考 ● 有效地利用公司的競爭優勢來提升市場佔有率 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用有效及可靠的方法及工具去收集數據 ● 以客觀的態度進行市場及競爭對手分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 宏觀地分析旅遊產品市場，並掌握公司現況及市場發展趨勢；及 ● 確定公司的市場優勢，並提供市場調查數據作為旅遊產品開發及市場推廣的基礎
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	執行品牌推廣策略
2. 編號	110715L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及項目管理及執行能力。具此能力者，能夠運用既定的品牌形象推廣策略，並透過不同的傳播媒介進行品牌推廣，藉此在消費者心目中建立明確的品牌形象。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握品牌推廣的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識公司既定的品牌形象及推廣策略 ● 瞭解不同的品牌推廣策略、傳播媒介及其特點 <p>6.2 執行品牌推廣策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用合適的品牌推廣策略及傳播媒介作品牌推廣，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 廣告營銷 ○ 網上營銷 ○ 媒體發布 ○ 公共關係活動 ● 安排及參與不同組合的媒體活動，以建立公司形象，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 新聞發布會或記者招待會 ○ 旅遊產品講座 ○ 在銷售會議上演講 ○ 旅遊業研討會 ○ 旅遊產品展銷會及展覽 ○ 冠名贊助活動或媒體旅遊節目 ○ 公益活動及社會企業責任活動 ○ 名人代言旅遊產品 ○ 與不同行業的品牌合作營銷 ● 確保在不同的品牌推廣策略中展示統一的品牌形象 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守《商品說明條例》，確保所有市場推廣資訊準確無誤 ● 主動安排及參與不同組合的媒體活動，以建立公司形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用不同的策略及傳播媒介作品牌推廣，在消費者心目中建立明確的品牌形象
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	計劃品牌推廣策略
2. 編號	110716L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃及項目管理能力。具此能力者，能夠掌握旅遊市場及旅遊產品的定位，藉此確立品牌形象，並根據市場調查的分析結果來制定相關的品牌推廣策略。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司品牌形象及推廣的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識公司的品牌價值、形象及市場定位 ● 瞭解公司旅遊產品的類型、特點及目標顧客 ● 認識主要銷售對象對公司的品牌認知、品牌忠誠度、品牌知覺、品質及品牌聯想 ● 認識不同的品牌推廣策略、傳播媒介及其特點，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 廣告營銷 ○ 網上營銷 ○ 媒體發布 ○ 公共關係活動 <p>6.2 制定品牌推廣策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析及確定公司品牌的市場定位 ● 制定公司品牌形象及其目標 ● 進行市場調查及數據分析 ● 策劃公司品牌推廣策略及活動 ● 了解品牌架構，並制定提高品牌資產的策略 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以客觀的態度認定公司品牌形象及制定推廣策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據市場調查結果及公司的市場定位，設定品牌形象；及 ● 積極地策劃公司品牌推廣策略及活動
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	評估品牌推廣策略的成效
2. 編號	110717L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、分析及評估能力。具此能力者，能夠透過市場調查結果來檢視及評估品牌推廣策略的成效，並為未來的推廣策略進行調整及優化。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握品牌推廣活動的成效要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識公司品牌形象推廣策略的目標 • 瞭解品牌推廣策略的標準 • 掌握市場調查的方法 <p>6.2 檢討品牌推廣策略的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過市場調查來收集指標數據，例如：網頁瀏覽次數 • 設定成效量度指標，包括：品牌知名度、品牌忠誠度、顧客意見、媒體報道等 • 評估品牌推廣策略是否符合指標要求，並檢討未達標的緣故 • 提出調整及優化推廣策略的方法 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守《商品說明條例》，確保所有市場推廣資訊準確無誤 • 主動量度品牌推廣策略是否符合指標要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集不同品牌推廣策略的指標數據；及 • 評估品牌推廣策略的成效，並提出調整及優化的建議
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	分析旅遊產品市場的特質
2. 編號	110718L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析及判斷能力。具此能力者，能夠按消費者的特徵和需求，以不同的劃分標準去劃分旅遊產品市場，為市場推廣策略設定準確的對象。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊產品市場劃分策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識旅遊產品的市場劃分類型，包括：人口、經濟、地理、心理、行為、旅遊目的、價格等 ● 瞭解劃分市場的特點及顧客的需求與偏好 <p>6.2 執行市場劃分策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 應用市場劃分方法分析，包括：收入、年齡、地域、購買行為等 ● 確定各類旅遊產品的劃分市場 ● 為劃分市場設計相關的旅遊產品，並作合適的市場定位 ● 為劃分市場制定合適的營銷策略，滿足市場需求 ● 設計目標劃分市場的最佳收入組合 ● 在市場推廣策略上設定目標顧客群 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極地按劃分標準準確地作出市場劃分 ● 客觀地設定目標顧客群，以配合針對性的市場推廣策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按合適的劃分標準，準確地劃分旅遊產品市場，並反應市場需求；及 ● 分析不同的旅遊市場，並制定可行的市場定位及營銷策略
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	構思市場推廣策略
2. 編號	110719L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃及項目管理能力。具此能力者，能夠按旅遊產品市場、旅遊產品特質及公司的市場發展目標，規劃及設計對應的營銷組合策略，以加強業務的銷售及發展。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握營銷組合策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識營銷組合的七大元素，包括：產品、價格、地點、促銷、人員、過程及有形的展示 • 認識旅遊市場劃分的概念 • 瞭解旅遊產品的設計及特點 <p>6.2 設計營銷組合策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設定營銷組合的旅遊產品及目標，包括：提高銷售額、擴大市場佔有率等 • 選擇營銷組合銷售網絡 • 按旅遊產品成本、需求及競爭，制定旅遊產品價格策略 • 制定促銷方法及組合，包括：媒體廣告、直接營銷、公關活動、促銷、網紅宣傳、旅遊顧問推銷等 • 管理不同有形展示，包括：旅遊產品宣傳冊子或單張、紀念品等，以傳達旅遊產品資訊及品牌形象 • 選擇合適的旅遊顧問、導遊及領隊負責旅遊服務 • 確保整體旅程的質素，以滿足顧客的要求及期望 • 評估不同促銷方法和策略的成本效益 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在設計市場推廣策略時，遵守相關的監管條例及法規，包括：《商品說明條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析不同的市場調查資訊，制定相關的營銷組合的目標；及 • 按營銷組合的目標，制定營銷策略組合
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	執行網上市場推廣活動
2. 編號	110720L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及項目管理及執行能力。具此能力者，能夠善用網上銷售平台的特點，選擇合適的網上銷售模式，運用不同的網上渠道去執行網上市場推廣活動，藉此提升銷售表現。
4. 級別	3
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網上市場推廣的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的整體市場推廣策略 ● 認識網上銷售平台的特點及應用，包括：企業網站、旅遊網站、社交媒體、電子郵件等 ● 辨識網上營銷與傳統營銷的分別 ● 掌握網上消費者的消費心理及行為 <p>6.2 策劃及執行網上市場推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 挑選廣告代理商或市場公司去合作及執行網上市場推廣計劃 ● 按旅遊產品的特色及網上消費者的使用媒體習性，採用不同的網上及社交媒體營銷形式，包括：網絡廣告、電子郵件、網絡影片、網紅宣傳等 ● 選擇網上銷售模式，包括：公司對公司、公司對客戶 ● 決定進行網上銷售平台，包括：企業網站、旅遊網站、流動應用程式、搜尋引擎、社交媒體、其他網上電子商貿平台等 ● 按旅遊產品的特色及網上消費者的資訊搜查渠道，採用不同的搜尋引擎營銷形式，包括：搜尋引擎優化、搜尋引擎付費廣告、關鍵字廣告等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守與市場推廣相關的監管條例及法規，包括：《商品說明條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 選擇合適的網上銷售模式；及 ● 運用不同的網上渠道及銷售平台，連繫相關的網上消費者群組，並進行市場推廣活動
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	提供最新網上銷售資訊
2. 編號	110721L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及項目管理能力。具此能力者，能夠運用合適的文字及圖像在網上發布旅遊產品的資訊。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握不同網上銷售平台的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 比較不同網上資訊推廣渠道的特點與優劣 <p>6.2 發布網上旅遊產品銷售資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按網上消費者群組的使用媒體習性及網上推廣渠道的特點，建立訊息發布策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 撰寫網上宣傳稿，包括：旅記、名人遊蹤等 ○ 應用網上群組語言及用語 ○ 製作具吸引力的旅遊照片 ○ 製作富資訊性及趣味性的網絡旅遊資訊影片 ○ 撰寫個人化訊息，例如：旅遊建議 ○ 執行資訊發布及更新時間表 • 利用內容管理系統管理及發布網上旅遊產品的銷售資訊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守《商品說明條例》的監管條例及法規，對提供的網上旅遊產品資訊作出準確陳述
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 選擇及運用合適的網上語言，適時地發布網上旅遊產品的銷售資訊
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	建立網絡銷售系統
2. 編號	110722L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃及項目管理能力。具此能力者，能夠認識旅遊產品網上銷售平台的特質，並制定良好的銷售系統作市場推廣。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網絡銷售系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識網上銷售平台的運作基本知識 ● 認識網絡對整體市場銷售的重要性 ● 認識旅遊產品網上銷售平台的系統設定，包括：訂貨系統、結算系統、配送系統等 <p>6.2 制定電子化商業模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設計旅遊產品網上銷售平台，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供旅遊產品及增值服務資訊 ○ 提供網上訂單確認及配送程序 ○ 提供網上付款及電子貨幣結算 ○ 提供網上客戶支援服務 ○ 設計使用者友善平台介面 ○ 提供網上保安，例如：保障交易及個人資料 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守《商品說明條例》，並確保所有市場推廣資訊準確無誤
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立旅遊產品網上銷售平台，以滿足銷售平台使用者需要
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	檢討網上市場推廣成效
2. 編號	110723L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、分析及評估能力。具此能力者，能夠檢視及評估網上市場推廣策略推行後的成效，並應用最新科技為未來的推廣策略進行調整及優化。
4. 級別	6
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網上市場推廣的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識公司既定的網上營銷策略及目標 • 瞭解網上銷售平台的操作方法 <p>6.2 評估網上業務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集網上銷售平台使用資料及數據，包括：目標顧客群數量、用戶註冊人數、登錄人數、點擊率、瀏覽量、瀏覽時間、用戶互動率、分享次數等 • 利用網站分析工具及報告，分析消費者與網上銷售平台的關係 • 綜合分析所得，對未來的推廣策略提出調整及優化的建議 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 緊貼網上銷售平台及科技發展，並應用最新科技作市場推廣
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集及分析不同網上市場推廣的使用數據；及 • 評估網上市場推廣策略，並提出調整及優化的建議
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	推行促銷活動
2. 編號	110724L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及項目管理及執行能力。具此能力者，能夠執行公司既定的市場促銷策略，以達成市場促銷目標。
4. 級別	3
5. 學分	2（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握促銷活動的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識不同類型的促銷活動 • 認識消費者的媒體消費習性 <p>6.2 執行公司既定的市場促銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按消費者的媒體消費習性，選擇合適的促銷媒體渠道 • 整合促銷資訊及內容 • 根據公司的市場促銷預算來執行促銷活動 • 建立詳細的促銷計劃和時間表 • 舉辦促銷活動，例如：旅遊展銷會、商場促銷會、早鳥優惠及預訂折扣優惠活動、社交媒體或流動應用程式的限時優惠、禮品贈送、抽獎活動等 • 按消費者的喜好，主動促銷相關的旅遊產品，例如：攝影、美食、賞花旅遊等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守與銷售相關的監管條例及法規，包括：《商品說明條例》、《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》及《種族歧視條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推行合適的促銷活動，以有效地將促銷資訊及內容傳達至目標消費者
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	計劃促銷策略
2. 編號	110725L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃及項目管理能力。具此能力者，能夠制定促銷目標，並設計合適的促銷策略。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握市場促銷策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識旅遊產品的設計及特點 • 認識消費者的特性及消費行為 • 瞭解競爭對手的市場促銷策略 <p>6.2 計劃促銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據不同因素來設定促銷旅遊產品及策略，包括：旅遊產品成本變化、服務供應商優惠、旅遊局推廣、季節性轉變等 • 決定市場促銷預算 • 建立促銷旅遊產品的消費者群組 • 選擇促銷媒體及形式 • 運用創造性思維來設計推廣和促銷活動 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵守《商品說明條例》，確保所有市場推廣資訊準確無誤
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 設定符合成本效益的市場促銷策略，以達成市場促銷目標
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	檢討促銷成效
2. 編號	110726L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、分析及評估能力。具此能力者，能夠檢視及評估市場促銷策略推行後的成效，並為未來的促銷策略進行調整及優化。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握促銷活動的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解市場促銷策略的目標 ● 認識公司採用的市場促銷策略及活動內容 <p>6.2 評估促銷成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監察銷售表現，例如：報團人數、開團數目等，並與公司的促銷目標作比較 ● 評估促銷旅遊產品定價對整體銷售表現的影響 ● 評估促銷活動對公司品牌形象的影響 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守《商品說明條例》，確保所有市場推廣資訊準確無誤 ● 客觀地評估促銷策略及活動的成效
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 收集不同促銷策略及活動的銷售表現數據；及 ● 評估促銷策略及活動的成效，並提出調整及優化的建議
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	執行內部通訊及知識管理
2. 編號	110727L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、監察、管理及執行能力。具此能力者，能夠整合公司各部門的資訊，有效地運用合適的通訊渠道，準確地傳達至所有員工。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握內部通訊及知識管理的技巧及知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識內聯網在公司傳訊方面的各種功能及重要性 ● 認識公司旅遊產品的內容及銷售資訊 <p>6.2 運用通訊渠道有效地將旅遊產品知識及銷售資訊傳達至所有員工</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立及管理旅遊資料庫 ● 利用公司內聯網及內部通訊系統來傳送最新的旅遊產品及銷售資訊 ● 在將要覆蓋的產品銷售領域進行戰略性設計，以確保根據業務戰略和公司目標來設計內容 ● 定期發布旅遊產品及目的地資訊 ● 定期更新公司內聯網資訊 ● 定期為員工提供有效的培訓，確保員工準確地瞭解旅遊產品的內容，包括利用角色扮演去強化銷售技巧等 ● 邀請旅遊服務供應商或旅遊局提供員工培訓 ● 管理公司內聯網討論區 ● 制定常見問題及回覆 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 重視旅遊產品知識的準確性及發布時效 ● 主動定期檢視及回應公司內部的資訊發布
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有效地管理公司的所有內部資訊發布；及 ● 選擇合適的通訊渠道，適時地發布準確的資訊至公司所有員工
8. 備註	

F. 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

1. 名稱	評估通訊渠道的成效
2. 編號	110728L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、分析及評估能力。具此能力者，能夠按整體市場傳訊策略，評估公司內部及外部通訊渠道的成效，以加強市場推廣及內部通訊的資訊發布。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握通訊渠道的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識不同通訊渠道的特性 ● 瞭解公司的內部及外部通訊渠道 <p>6.2 檢討不同通訊渠道的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 準確地收集不同通訊渠道的指標數據 ● 按不同的指標數據，與市場推廣及通訊的目標作對比，評估廣告通訊渠道的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標顧客群數量 ○ 銷售表現 ● 按不同的指標數據，與市場推廣及通訊的目標作對比，評估網上媒體渠道的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標顧客群數量 ○ 用戶註冊人數 ○ 登入人數 ○ 瀏覽量及時間 ○ 用戶互動率 ○ 分享次數 ○ 銷售表現 ● 按不同的指標數據，與市場推廣及通訊的目標作對比，評估公共關係通訊渠道的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標顧客群數量 ○ 公司品牌形象 ○ 媒體報導次數 ● 按不同的指標數據，與通訊目標作對比，評估公司內部通訊及知識管理的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 員工對旅遊產品內容及銷售資訊的認識程度 ● 檢討整體市場傳訊策略，以選擇適當的通訊渠道作資訊發布 ● 為公司制定最佳的通訊渠道組合 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估收集指標數據的方法，以確保其有效性 ● 積極地對通訊渠道的成效進行評估和提供改善建議

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 瞭解整體市場傳訊策略及目標，以及通訊渠道的種類；• 準確地收集不同通訊渠道的指標數據以作評估；及• 檢討不同通訊渠道的成效，並作出調整及提出改善建議
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	辨識現時資訊科技的發展趨勢
2. 編號	110729L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技能力。具此能力者，能夠掌握與旅遊業相關的資訊科技發展趨勢，以配合公司業務的長遠發展。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握與旅遊業相關的資訊科技發展趨勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握現時旅遊業所需的資訊科技設備種類、技術及功能 ● 瞭解新資訊科技的特色及在旅遊業上的應用範疇 ● 掌握國際旅遊業的資訊科技發展趨勢 <p>6.2 評估新資訊科技對公司業務發展的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜羅及綜合與公司業務相關的新資訊科技產品 ● 評估新資訊科技的發展趨勢對公司業務發展的影響 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解資訊科技的發展趨勢與政府相關的法例要求 ● 預測公司的發展方向，以配合未來資訊科技的發展趨勢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解資訊科技的發展趨勢與政府相關的法例要求；及 ● 評估資訊科技的發展趨勢對公司業務的影響
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	探討應用最新資訊科技的利弊
2. 編號	110730L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技能力。具此能力者，能夠評估在旅遊業上應用最新資訊科技的利弊，並能按公司的企業方針和程序、業務守則及規例，應用合適的新資訊科技來提升及改善業務。
4. 級別	3
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊業的最新資訊科技發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握與旅遊業相關的資訊科技知識及產品 ● 瞭解香港及國際旅遊業的服務準則、流程與慣例 <p>6.2 評估旅遊業使用最新資訊科技的利弊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估在旅遊業使用最新資訊科技的可行性及其對行業運作的幫助 ● 比較新資訊科技系統與現行系統的利弊 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按公司的政策及標準，主動提出使用最新資訊科技來提升及改善業務的方案 ● 在探討最新資訊科技的發展時，確定資訊的準確性及從多方面評估在本地應用的可行性，包括：財務、法律、社會、環境等因素
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握旅遊業的最新資訊科技發展；及 ● 根據公司的政策及標準，建議使用最新的資訊科技來提升及改善公司業務
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	評估各類新資訊科技系統的效益
2. 編號	110731L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及分析能力。具此能力者，能夠分析各類新資訊科技系統在公司業務上的效益，包括：營運、管理、營銷、推廣、財務、成本效益與長遠發展等。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握各類新資訊科技系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解新資訊科技系統的新功能 <p>6.2 評估各類新資訊科技系統的效益</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析新資訊科技系統對公司業務的效益，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 營運與管理 ○ 營銷與推廣 ○ 財務與成本效益 ○ 長遠發展 • 分析現行資訊科技系統的風險與漏洞 • 比較新資訊科技系統與現行系統的優劣 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從不同資訊渠道搜羅與新資訊科技系統相關的資料，以確定新資訊科技系統對公司的長遠發展有幫助 • 確保新資訊科技系統與公司的現行系統兼容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析各類新資訊科技系統對公司長遠發展的幫助；及 • 根據評估結果，建議及制定新資訊科技系統的應用計劃，以提升公司的業務表現
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	建立資訊科技網絡及支援系統
2. 編號	110732L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及系統規劃、分析及設計能力。具此能力者，能夠掌握公司在日常運作上所需的資訊科技網絡及支援系統，並籌劃添置合適的設備，以協助業務發展。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司在日常運作上所需的資訊科技網絡及支援系統要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握公司的業務範圍、營運策略及目標，以及業務發展計劃與方向 ● 認識公司的財務與行政程序 ● 搜集公司在日常運作上所需的資訊科技網絡及支援系統，包括：基礎設施及配套、設備種類、技術及功能 <ul style="list-style-type: none"> ○ 門市營運系統、常用的硬件和軟件種類、特點和功能，包括：查詢旅遊產品、購買旅遊產品的流程等 ○ 互聯網和網絡系統，包括：寬頻、網站、無線接入點、內聯網、外聯網等 ○ 門市保安系統，例如：閉路電視 ○ 網絡保安系統 ○ 公司網站的常用模式，硬件和軟件種類、特點和功能 ● 掌握資訊科技項目的管理技巧，以及評估欺詐和交易風險的知識 <p>6.2 建立合適的資訊科技網絡及支援系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司在日常運作上的需要，建立合適的資訊科技網絡及支援系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 設備的種類、質素要求 ○ 網絡供應商的要求 ○ 功能系統、應用範圍要求 ○ 系統的應用時間表、使用者及部門 ○ 財務預算 ● 評估新資訊科技網絡及支援系統對現行營運所帶來的改變及影響，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 對公司業務發展的影響 ○ 執行與資訊科技相關的法例及守則的情況 ○ 對公司開支預算的影響 ● 制定全面性的資訊科技網絡及支援系統改善計劃，並準確及適時地向管理層反映，以協助公司的業務發展 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以專業的態度，確保所建議的資訊科技網絡及支援系統符合公司的實際需要 ● 確保所使用的資訊科技網絡及支援系統符合法例要求，例如：世界各地的軟件應用條例等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司在日常運作上的需要，建立合適的資訊科技網絡及支援系統；及

	<ul style="list-style-type: none">制定全面性的資訊科技網絡及支援系統改善計劃，並準確及適時地向管理層反映，以協助公司的業務發展
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	監督及評估資訊科技系統的成效
2. 編號	110733L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及監督及分析能力。具此能力者，能夠分析資訊科技系統對公司的營運、成本效益與長遠發展等各方面的成效。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握監督及評估資訊科技系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解適用於網上營銷的資訊科技系統及相關法例，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊業的全球分銷系統 ○ 網站架構與應用範疇 ○ 網站介面與使用者體驗 ○ 流動應用程式 ○ 比較使用雲端伺服器或自設伺服器的分別 ○ 掌握與網上業務相關的法例 ● 瞭解適用於門市的資訊科技系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊產品的預訂系統 ○ 財務系統 ○ 網絡架構及管理 ○ 內聯網系統 (檔案 / 列印等服務) ● 瞭解公司客戶服務的準則、流程與慣例 ● 掌握資訊科技項目的管理技巧 <p>6.2 監督及評估資訊科技系統的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期監察資訊科技系統的表現以符合業界及公司的要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 系統的穩定性及安全性 ○ 系統能否配合新資訊科技的發展 ○ 系統能否配合資訊科技相關的法例及守則 ○ 系統能否配合公司的業務發展計劃及營運策略 ○ 系統能否配合業界的其他資訊科技系統，例如：全球分銷系統、酒店、航空公司等 ● 分析及評估資訊科技系統的效能，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 客戶對系統的評價 ○ 員工對系統操作的滿意度 ○ 服務承諾的達成度 ○ 伺服器使用率 ○ 網站瀏覽量 ○ 為資訊科技系統進行年度評核 ● 按公司的實際需要及科技發展的新趨勢，研究及制定長遠的資訊科技系統優化計劃 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在評估資訊科技系統的成效時，保持專業及嚴謹的態度 ● 確保公司的資源能夠有效及妥善地運用
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析及評估資訊科技系統的表現及效能是否符合業界及公司的要求；及

	<ul style="list-style-type: none">按公司的實際需要及科技發展的新趨勢，研究及制定長遠的資訊科技系統優化計劃
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	制定開發或提升現行電子商業系統
2. 編號	110734L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及項目管理的能力。具此能力者，能夠按公司的發展方向及法例要求，開發或提升現行的電子商業系統。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握開發電子商業系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解保護網站用戶及網上交易資料的重要性 ● 掌握客戶搜尋資訊及旅遊產品的流程 ● 明白網站內容的整體架構，包括：網站版面模式、使用者介面與體驗設計、網站功能、系統容量與頻寬等 ● 瞭解客戶支援及表達意見的渠道 <p>6.2 開發或提升現行的電子商業系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 組織及整理關於電子商業系統的資訊，以供分析之用 ● 根據公司的業務範圍及營運目標等因素，設計合適的電子商業系統 ● 檢視現行的電子商業系統，並提供改善方案 ● 確定網站管理與儲存用戶資料的方法 ● 瞭解電子商業系統的安全威脅來源，及研究適合公司的網絡保安及風險管理方案 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定網站內容時，配合公司的發展要求，以及遵守相關的法例規定（如電子商貿、版權、個人私隱、《商品說明條例》等） ● 運用合適的資料保護措施及識別系統的安全威脅來源，以保障用戶資料安全
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的發展方向及法例要求，開發或提升現行的電子商業系統；及 ● 確保電子商業系統符合網絡保安及風險管理之要求，以保障用戶資料安全
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	評估各類電子商務網站服務供應商的成效
2. 編號	110735L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及評估及分析能力。具此能力者，能夠分析各類電子商務網站的服務供應商，瞭解其服務範疇、技術優勢及系統的兼容性，並按公司的要求選擇最合適的服務供應商。
4. 級別	5
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握電子商務網站服務供應商的服務資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估服務供應商的優勢，包括：品牌推廣服務範疇、電子商務網站設計經驗、銷售旅遊產品策略、物流配送、客戶服務系統、支付系統等 ● 瞭解服務供應商的收費模式 <p>6.2 評估電子商務網站服務供應商的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用數據分析服務供應商的成效，按結果選擇符合公司利益的服務供應商 <ul style="list-style-type: none"> ○ 網站流量與穩定性 ○ 客戶成功預定或購買旅遊產品的所需時間 ○ 售後服務 ○ 投訴比例 ● 評估服務供應商與現行系統（公司或其他合作伙伴）的兼容性 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在選擇服務供應商時，客觀地分析是否符合公司發展的要求，以使公司得到最大利益 ● 確保服務供應商能夠遵守相關的法例要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析各類電子商務網站的服務供應商，瞭解其服務範疇、技術優勢、系統的兼容性與評價；及 ● 按公司的要求選擇最合適的電子商務網站服務供應商
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	監督及評估電子商業系統表現
2. 編號	110736L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及監督及評估能力。具此能力者，能夠瞭解各類電子商業系統的運作模式，透過各種評核方法及指標來監督系統的表現，並制定改善方案。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握監督及評估電子商業系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握電子商業系統的客戶交易數據 ● 掌握電子商業系統的管理、內容架構與運行模式、使用者介面與體驗設計、系統容量與頻寬數據等 <p>6.2 監督及評估電子商業系統的表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的業務範圍及銷售目標等因素，分析電子商業系統的表現 ● 分析各類客戶及交易數據 ● 分析網站使用率與用戶的瀏覽習慣，以及與成功銷售旅遊產品的關係 ● 分析網站廣告與推廣活動的成效 ● 評估顧客支援、投訴及服務要求是否達到標準 ● 研究新網路威脅對電子商業系統安全的影響 ● 根據電子商業系統的表現分析結果，制定改善方案 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保電子商業系統遵守相關的法例規定（如電子商貿、版權、個人私隱、《商品說明條例》等）
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析電子商業系統的數據，以監督及評估其表現是否符合公司發展的要求； ● 監督各電子商業系統是否符合相關的法例要求；及 ● 根據電子商業系統的表現分析結果，制定改善方案
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	運用資訊科技系統銷售旅遊產品
2. 編號	110737L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及銷售的能力。具此能力者，能夠瞭解資訊科技系統的運作，並配合各項銷售及營運的流程。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握資訊科技系統在銷售旅遊產品上的應用知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅行團（出境及入境）系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 處理客戶查詢及預訂 ○ 設定旅行團的人數限額 ○ 處理分組 ○ 跟進客戶的特別服務要求 ○ 安排酒店房間 ○ 安排交通服務 ○ 設定彈性收費及優惠 ● 瞭解自由行預訂系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解機票及酒店預訂系統必須與其他業界的系統兼容，包括：全球分銷系統、航空公司及酒店等 ○ 預訂目的地的交通服務，包括：火車、巴士、渡船等 ○ 預訂租車服務 ○ 預訂入場券及其他活動 ● 瞭解旅遊產品的種類，包括：上網數據卡，旅遊保險等 ● 瞭解各類系統應就更改行程活動設定適當的服務流程 <p>6.2 運用資訊科技系統來銷售旅遊產品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保門市銷售系統配合營運流程 ● 收集及評估銷售數據及客戶意見，以便改善服務及資源分配 ● 確保網上預約系統的運作能符合客戶期望 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 系統的運作應在客戶和公司整體利益之間保持平衡 ● 定時根據客戶的意見來更新及優化網上預約系統
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握資訊科技系統在銷售各類旅遊產品的運作流程，綜合數據以評估系統在運作上的改善空間；及 ● 收集客戶及員工對銷售系統的反饋與意見，以持續改善系統表現
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	運用資訊科技系統提供客戶服務
2. 編號	110738L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及客戶服務的能力。具此能力者，能夠運用顧客服務系統來配合各項顧客服務的流程。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握顧客服務系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合客戶一般的服務要求和處理方案 ● 整合客戶的特別需求與投訴處理方案 ● 收集及處理客戶服務的資料 <p>6.2 運用顧客服務系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解網上客戶需求，以建立或修改旅遊產品的銷售策略 ● 根據客戶的購買紀錄，提出客戶關係的改善方案，以增加客戶的忠誠度 ● 管理客戶投訴 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期運用顧客服務系統的數據來發掘潛在客戶 ● 在處理客戶關係時，確保兼顧公司及客戶的利益，並遵守《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握顧客服務系統的數據及從其他渠道收集之意見（如社交媒體），檢視客戶對系統運作的要求，並作出改善；及 ● 收集員工對顧客服務系統的意見，評估其表現並作出改善。
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	運用資訊科技系統進行市場推廣
2. 編號	110739L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及市場推廣的能力。具此能力者，能夠掌握傳統與新媒體市場推廣之利弊，以配合市場推廣流程。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握資訊科技系統在市場推廣上的應用知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的背景、品牌形象與市場定位 • 瞭解公司網站的管理系統 • 瞭解如何結合傳統與網上的推廣方法 • 配合顧客服務系統來收集客戶的旅遊喜好資料 • 運用搜尋引擎來推廣及營銷產品 • 掌握社交平台的推廣方法 <p>6.2 運用資訊科技系統於市場推廣活動上</p> <ul style="list-style-type: none"> • 綜合公司的業務情況、銷售 / 市場份額、推廣支出 / 廣告份額、旅遊產品的銷售紀錄 • 評估各種網上推廣方案與公司發展目標的配合度 • 根據不同情況，選擇合適的網上推廣方案 • 運用資訊科技系統來幫助公司執行市場推廣方案 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期運用資訊科技系統的數據來發掘潛在客戶 • 在進行市場推廣時，遵守《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按公司的背景、品牌形象及市場定位，運用資訊科技系統於市場推廣的流程上，並評估各種網上推廣方案與公司發展目標的配合度
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	運用資訊科技系統執行營運管理
2. 編號	110740L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及資料整合的能力。具此能力者，能夠運用資訊科技系統來管理公司的營運流程，以配合各項公司的發展目標及法規。
4. 級別	3
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握資訊科技系統在公司日常營運上的應用知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客服務系統 • 瞭解旅遊產品管理系統 • 瞭解財務及會計管理系統 • 瞭解人事及工資管理系統 • 瞭解公司內聯網與內部通訊系統 • 瞭解服務供應商管理系統 <p>6.2 運用資訊科技系統於公司的營運管理上</p> <ul style="list-style-type: none"> • 透過整合資訊科技系統的營運數據，瞭解公司的業務及財務狀況，並建議發展方向 • 搜集各部門對資訊科技系統的意見，並提供改善建議 • 收集外判系統的運作情況，並設定改善系統的時間表 • 預留資訊科技系統的發展空間，以便將來配合其他新系統 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在資訊科技系統運作上，確保嚴格遵守商業法規及法例 • 確保各系統的保安設定能切合公司及法定要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用資訊科技系統於公司的營運管理上，並瞭解各系統的互連關係；及 • 確保各系統的保安設定能切合公司及法定要求
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	分析網上客戶消費數據
2. 編號	110741L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及數據分析能力。具此能力者，能夠掌握及分析網上客戶的消費數據，並提供改善建議以配合公司的發展目標及營銷策略。
4. 級別	4
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 認識及掌握客戶的消費模式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識客戶的訂單來源 • 瞭解購買各類旅遊產品的模式及流程，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 門市及網上消費模式 ○ 訂單類別與購買的附加旅遊產品 ○ 目的地、交通、住宿及其他旅遊選項 <p>6.2 分析客戶及消費模式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶購買旅遊產品的頻次及週期，瞭解其忠誠度 • 整合及分析網上客戶的消費數據，按結果提出銷售模式的優化建議 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期分析網上客戶的消費模式，以適當地調整營銷策略 • 在收集個人資料時，遵守《個人資料（私隱）條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的背景、品牌形象、市場定位及旅遊產品類型，分析網上客戶的消費模式是否符合公司的發展方向，並適當地調整營銷策略
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	利用資訊科技尋找商機
2. 編號	110742L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技能力。具此能力者，能夠瞭解及利用數據分析報告，尋找及開發新的商機，以配合公司的發展目標。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解商業智能的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解商業智能在旅遊業的應用範疇 ● 運用數據科學技術，以掌握有用數據 ● 訂立商業數據分析的目標，以收集所需數據及設定收集模式 ● 檢視數據庫、資料探勘、線上分析等技術的最新發展，以制立商業數據的分析政策 <p>6.2 進行商業智能及分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握商業數據，並運用資料探勘及線上分析等技術，定期進行分析來支持商業決策 ● 分析從不同方面搜集的數據，研究不同社交平台的性質、運作模式，以幫助市場營銷及推廣旅遊產品，包括：品牌管理、消費者行為、成本控制等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在收集數據的時，遵守《個人資料（私隱）條例》 ● 確保在進行商業智能分析中，能夠肩負社會責任及遵守專業守則
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握適用於旅遊業的資訊科技技術及商業數據分析的方法；及 ● 根據公司的營運目標，定期從數據分析中發掘有用資訊，以協助公司作出預測及規劃發展
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	分析網站數據及撰寫報告
2. 編號	110743L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及數據分析能力。具此能力者，能夠掌握及整合網站數據，運用不同的模型來分析數據及撰寫報告，向管理層提供消費者的喜好，以協助公司制定發展目標。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握建立數據分析模型的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識基本的網站數據分析模型，並瞭解每個模型的常用數據指標 ● 確定業務分析的角度，根據分析目標來建立數據分析模型，並篩選有用的數據來進行分析 <p>6.2 運用文字及圖表來表達分析結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用數據分析，瞭解網站的優缺點，並針對網站的問題提供解決方案 ● 使用適當的語言及圖表來表達分析結果和撰寫報告 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期分析網站數據，確保掌握最新的消費情況 ● 遵守道德操守的原則，並以誠信的態度，撰寫分析報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握及整合網站數據，運用不同的模型來分析數據及撰寫報告；及 ● 根據分析結果，向管理層提供消費者的喜好，以協助公司制定發展目標
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	制定商業數據分析策略
2. 編號	110744L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及數據分析能力。具此能力者，能夠掌握不同的數據分析方法，並按公司的營運目標來制定數據分析策略，以協助公司作出預測及規劃發展。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握制定商業數據分析策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究不同類型的商業數據分析方法，包括：營運、策略、市場、季節性等 • 掌握數據分析的工具和技術，例如：預測分析工具 • 瞭解數據分析方法的理論及模型，以及在旅遊業上的應用 • 掌握商業和市場分析方面的知識 • 瞭解公司的業務和營銷策略 <p>6.2 制定商業數據分析策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定數據分析的目標 • 瞭解公司的業務範疇，評估最適合的分析項目 • 制定數據分析指引，並使用業界常用的分析模型 • 制定數據管理計劃，以有效地收集、分析及儲存數據 • 制定數據收集程序，並進行數據分析來改善客戶體驗，包括：顧客行為和偏好、數碼營銷活動效益等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在收集數據時，遵守《個人資料（私隱）條例》及商業道德原則 • 定期進行數據分析，致力為公司提供更具針對性和意義的建議，以使其獲得更大的利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握商業數據分析技術，並根據公司的營運目標，制定適當的數據分析報告（如：銷售預測），以供相關部門（如：銷售部）參考；及 • 從數據分析中發掘有用資訊，以協助公司作出預測及規劃發展
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	監督及評估商業數據應用的成效
2. 編號	110745L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及監督及評估能力。具此能力者，能夠比較實際情況與商業數據分析的預測結果，評估數據分析的成效及準確性。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握監督及評估商業數據分析的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定業務管理模型的理論 • 瞭解數據分析對業務的幫助及影響 • 評估數據分析成效的方法，例如：比較實際情況與商業數據分析的預測結果 • 瞭解數據與訊息安全、技術風險管理的知識 <p>6.2 監督及評估商業數據分析的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用不同的評估方法，比較實際情況與預測的結果，以瞭解數據分析的成效及提出數據分析模型的改善建議 • 定期進行周期性的數據分析，以確定分析模型的準確性，並作出適當的調整 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究新數據分析模型及技術，並與現行模型作比較，以核實分析的準確性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握監督及評估商業數據分析的知識；及 • 比較實際情況與商業數據分析的預測結果，監督及評估數據分析的成效，並提出改善建議
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	掌握電腦病毒檢測與防範技術
2. 編號	110746L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技能力。具此能力者，能夠掌握電腦病毒檢測與防護技術來應付日常防禦及更新系統的運作，以及準備突發事故的應變措施。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握電腦病毒的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解電腦病毒的基本操作原理、運作機制、分類及結構 ● 瞭解預防電腦病毒感染的策略 <p>6.2 運用電腦病毒檢測與防護技術</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 選擇和使用電腦病毒的檢測方法，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 使用最新的電腦病毒識別碼，以及最新的電腦防毒及修復軟件 ○ 複查所有路由器與防火牆的紀錄 ○ 配置入侵預防系統，以辨認與感染電腦病毒相關的活動 ● 選擇和使用電腦病毒的防護技術，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 修復電腦作業系統，以及其軟件的漏洞 ○ 安裝電腦防毒軟件與防火牆產品，並定時作出更新 ○ 避免開啟來路不明的連結、檔案及應用程式，以及執行檔案自動解壓縮功能 ○ 執行反電腦病毒技術、即時監控技術、全平台反病毒技術 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期檢討及確保使用最符合公司利益的電腦病毒檢測與防護技術 ● 確保所制定的電腦病毒檢測與防護策略能夠遵守香港的法例規定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 選擇和使用合適的電腦病毒檢測與防護技術，並制定日常防禦及更新系統的運作程序；及 ● 定期檢討及制定應變措施，以準備在發生突發事故時，能即時作出對策及盡快恢復系統運作，從而減少對公司運作上的影響
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	掌握個人私隱保障及管理技術
2. 編號	110747L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及理解法律條文能力。具此能力者，能夠根據《個人資料（私隱）條例》的規定，評估公司各營運系統的個人資料保護安全性及潛在風險，以確保公司能有效地保障客戶的個人私隱。
4. 級別	4
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解保護個人資料的基本概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握《個人資料（私隱）條例》原則和重點 ● 瞭解其他國家及合作伙伴的個人私隱保障法例及相關要求 ● 瞭解收集個人資料的目的 ● 明白使用及披露個人資料的要求 ● 避免過度收集個人資料 ● 辨識不同平台的個人資料保護安全性及潛在的風險 ● 瞭解網站及流動應用程式的資料保安要求 ● 瞭解電腦設備的棄置安排 <p>6.2 執行個人私隱保障管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 選擇和使用網絡及互聯網安全認證技術，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 網絡身份識別技術 ○ 電子商務認證技術 ○ 網上付款技術 ○ 客戶資料庫保安技術 ● 選擇和使用互聯網的保障及管理技術，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 防毒軟件 ○ 自動輸入資料功能 ○ 傳輸層安全性協定 ○ 加密技術 ● 選擇和使用流動應用程式的保護及管理技術，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 防毒軟件和防盜軟件 ○ 使用密碼 ○ 地理標記功能 ○ 二維碼 ● 選擇和使用社交網絡的保護及管理技術，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 選擇合適的社交網絡 ○ 管理及設置帳戶私隱保護功能 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期檢視個人資料的使用情況，並確保在未經客戶同意下，不會使用其個人資料在其他用途上 ● 確保公司的個人私隱保障及管理技術符合法例要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據《個人資料（私隱）條例》的規定，評估公司各營運系統的個人資料保護安全性及潛在風險，以確保公司能有效地保障客戶的個人私隱；及

	<ul style="list-style-type: none">定期檢視個人資料的使用情況，並確保在未經客戶同意下，不會使用其個人資料在其他用途上
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	認識網絡交易安全相關的法律知識
2. 編號	110748L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及評估及理解法律條文的能力。具此能力者，能夠掌握公司的網絡交易應用範疇及網絡交易安全相關的法律知識，以確保公司的網絡交易能符合營運國家或地區的法定要求。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網絡交易安全相關的法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解與網絡交易及數碼簽署的相關法定要求 <ul style="list-style-type: none"> ○ 交易方式 <ul style="list-style-type: none"> ■ 線上付款，線上交貨 ■ 線上付款，離線交貨 ■ 離線付款，離線交貨 ○ 數碼簽署的法定要求 <ul style="list-style-type: none"> ■ 數碼簽署與電子認證的法律要求 ■ 數碼簽署安全認證機構的法律地位 ■ 數碼簽署的法律效力 ● 瞭解香港、內地及國際的網絡交易安全法律 <p>6.2 運用網絡交易安全相關的法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握網絡交易參與者的法律關係 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解電子商務交易中，買賣雙方的權利和義務，以及其法律關係 ○ 瞭解在發生違約時，買賣雙方所承擔的義務與責任，以及可以選擇的補救方法 ○ 理解網絡交易中心的法律地位 ● 掌握保護智慧財產權的相關法律，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 版權 ○ 專利權 ○ 商標權 ○ 域名保護 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估公司及客戶在進行網絡交易時有否觸犯相關國家或地區的法律
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握網絡交易安全相關的法律知識；及 ● 定期評估公司及客戶在進行網絡交易時有否觸犯相關國家或地區的法律
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	制定網絡保安策略
2. 編號	110749L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及設計、評估及資訊科技的能力。具此能力者，能夠掌握公司的整體營運模式，制定合適的網絡保安策略，並定期檢視各系統之網絡保安情況。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網絡保安的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解網絡保安政策、原則和運作方法 • 熟悉網絡基建系統，以及其支援服務、服務要求、安全守則及風險 • 處理突發網絡保安事故的守則 • 根據網絡管理風險原則，設定不同的網絡安全組件 • 掌握網絡及互聯網常用的加密技術概念及術語 <p>6.2 制定合適的網絡保安策略</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估公司的網絡安全性，潛在風險及漏洞，以及修補方法 • 制定網絡安全計劃，並呈交予合適人士作出批核 • 制定針對性網絡安全技術（包括：防火牆、入侵檢測系統等）和安全組件的部署方案，以及人力資源的需求 • 使用合適的網絡安全組件來保護公司的資產，包括：物理安全、網絡安全、連接控制、身份認證、加密安排、密碼管理等 • 按公司的災難恢復和業務持續策略來制定網絡安全應急計劃，包括決定在網絡服務受到影響時，公司可接受的停止服務時間，以及分析服務受阻的後續影響 • 網絡保安的支出預算應與評估的風險期望相若 • 評估公司及其他合作機構的資訊科技系統是否配合雙方的網絡保安策略 <p>6.3 展示專業能力及態度，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 關注各項網絡保安的技術發展、定期瞭解其發展趨勢與相關法例之更新 • 確保所有網絡保安文件齊全，並符合公司的標準
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握公司的整體營運模式，制定合適的網絡保安策略，並定期檢視各系統之網絡保安情況；及 • 評估公司及其他合作機構的資訊科技系統是否配合雙方的網絡保安策略
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	制定網站安全的整體規劃方案
2. 編號	110750L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及規劃及資訊科技的能力。具此能力者，能夠根據網站安全的法例要求及公司的需求，制定網站安全的整體規劃方案，以及定期監控與評估網站安全的情況。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網站安全規劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解網站安全的重要性 <ul style="list-style-type: none"> ○ 評估網站被攻擊後所帶來的損失，包括：公司發展規模、客戶需求、網站功能等 ○ 運用滲透測試工具，瞭解網站的安全程度 ● 瞭解最新的網絡保安技術 ● 瞭解及分析公司的整體電子商務情況，包括：經營模式、資訊科技與網絡運用、網站內容、網上營銷策略等 <p>6.2 建立網站安全監測機制</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定網站安全規劃方案的優先次序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 保護敏感資訊 ○ 加密資料 ○ 身份認證 ○ 防火牆技術 ● 建立網站安全監測機制，並進行測試 <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立主動的安全檢測機制 ○ 提供有效的入侵防護 ○ 針對網站安全問題，建立及時回應機制 ● 制訂實施細節和監控 ● 制訂相關的財務計劃和分析預算方案 ● 定期監控與評估網站安全的情況 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保在制定網站安全方案時，顧及網站系統的整體效能及其他非技術性因素，例如：成本等 ● 嚴格遵守網站安全的法例要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握網站安全規劃的知識及瞭解最新的網絡保安技術；及 ● 根據網站安全的法例要求及公司的需求，制定網站安全的整體規劃方案，以及定期監控與評估網站安全的情況
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	監督及評估網絡保安政策的成效
2. 編號	110751L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及監督、評估及資訊科技的能力。具此能力者，能夠掌握網絡保安的政策和標準，監督及評估網絡保安政策的成效，以及修正其安全漏洞。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握網絡保安政策及標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 緊貼網絡保安的最新發展，包括：技術、保安事件 • 瞭解處理網絡保安事件的應對策略及標準、準則和步驟 <p>6.2 監督及評估網絡保安政策的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對最佳實際操作應用進行詳細評估 • 對各項網絡保安措施和表現進行獨立檢討 • 分析網絡保安系統的已知問題（如硬件或軟件缺陷），並找出其操作時的影響及作出修正 • 定期使用入侵測試 / 滲透測試來研究及識別網絡保安漏洞，以減低或消除每種風險發生的機會 • 檢討每種風險的應對策略 • 進行網絡安全評核 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期評估網絡保安政策，瞭解網絡安全的實際情況與公司預期的差別 • 基於評估結果，誠實地報告現行政策的不足，並積極尋求改進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握網絡保安政策和標準，監督及評估網絡保安政策的成效，以及修正其安全漏洞
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	制定資訊科技系統的外判政策
2. 編號	110752L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及評估、策劃及資訊科技的能力。具此能力者，能夠掌握公司對資訊科技系統外判商的服務要求、範圍與標準，制定合適的外判政策。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司對資訊科技系統外判商的服務要求、範圍與標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的目標與要求 • 瞭解與外判商緊密協調的重要性，為公司整體帶來最大的回報 • 瞭解外判商為旅遊業提供服務的利弊 • 瞭解選擇外判商的準則 • 瞭解外判商的管理標準與公司員工相約 <p>6.2 制定資訊科技系統的外判政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定選擇外判商的準則 • 按公司對資訊科技系統的要求，制定外判商的服務範圍和標準要求 • 制定管理外判商的清晰指引，包括：處罰程序等 • 訓練員工了解外判商的服務範圍與標準，以監察其服務表現 • 定期與外判商溝通，以瞭解服務的最新進展 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在公司、外判商和客戶的利益之間能夠取得平衡 • 確保所選擇的外判商具穩定性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握公司對資訊科技系統外判商的服務要求、範圍與標準；及 • 制定資訊科技系統中的外判政策
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	監督及評估外判工作的成效
2. 編號	110753L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及監督及評估能力。具此能力者，能夠按合約的服務範圍與標準，定期評估外判商的服務表現，並要求外判商作出持續改善。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握監督及評估外判工作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的營運目標和運作 • 瞭解外判服務的目標及標準 • 瞭解招標及擬定合約的要求、程序和指引 • 瞭解外判工作的管理策略及保安風險 <p>6.2 按合約的服務範圍與標準，監督及評估外判工作的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集外判商的服務資料，定期對外判商的服務質素和表現進行獨立審查，並對違約行為進行處分 • 評估外判商是否有提供足夠的人力資源，以及外判員工是否得到適當的培訓來執行相關的工作 • 定期與外判商召開會議，以檢討及提升服務 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的既定政策、程序和指引來監督外判商的表現，並要求外判商作持續改善 • 妥善地保存外判商的服務紀錄，以檢討問題與解決措施等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按合約的服務範圍與標準，定期評估外判商的服務表現，並要求外判商作出持續改善
8. 備註	

G. 「資訊科技應用及支援」職能範疇

1. 名稱	按資訊科技系統表現定期制定更新及改善方案
2. 編號	110754L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及檢討、分析及資訊科技的能力。具此能力者，能夠根據公司的業務目標及發展要求，檢視現行的資訊科技系統，並定期制定更新及改善方案，以提升系統表現。
4. 級別	6
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司的業務目標及發展要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明白設計良好的資訊科技系統對業務運作及公司整體盈利的重要性 • 掌握公司的營運策略及目標、市場地位及競爭力 • 掌握客戶對旅遊產品的需求，包括：交通、酒店、人力資源、季節性、旅遊潮流的影響等 • 瞭解公司與不同業務伙伴的關係 <p>6.2 根據公司的業務目標及發展要求，檢視現行的資訊科技系統，並定期制定更新及改善方案，以提升系統表現</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢視現行資訊科技系統的表現 <ul style="list-style-type: none"> ○ 數據庫的表現，包括：收集及整理業務的詳盡資料 ○ 數據分析的表現，包括：分析 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 公司的業務情況 ▪ 各類旅遊產品的銷售、客戶滿意度及品質情況 ▪ 影響旅遊產品銷售的原因 ▪ 未來市場對旅遊產品的需求，以評估與各旅遊合作伙伴的關係，並檢討及提出改善方案 • 根據數據分析結果，向管理層定期提交報告，包括運作系統的表現、新增 / 加強 / 改善 / 取消旅遊產品的建議、所需的額外資源、人手與運作成本的變化、優化方案等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在改善資訊科技系統表現時，保障公司的利益，防止任何濫用 / 挪用公司資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握公司的業務目標及發展要求；及 • 檢視現行的資訊科技系統，並定期制定更新及改善方案，以提升系統表現
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	掌握及運用最新管理及領導技巧
2. 編號	110755L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力，及具備高效的領導才能。具此能力者，能夠根據公司既定的遠景、使命、商業策劃及營運計劃等，運用最新的管理知識，並制定及執行一套可實行的管理方案，藉此能長遠地優化公司的管治。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握最新管理及領導技巧的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解法例及監管機構對旅遊業所作出的規管及限制措施 ● 認識領導和發展團隊的理論 ● 瞭解管理及執行公司目標和政策所需的資源 ● 瞭解推行公司體制現代化的管理要點 ● 瞭解公司社會責任及客戶利益的重要性 ● 瞭解公司的危機管理策略 ● 瞭解不同服務供應商的策略及管理系統 <p>6.2 運用最新管理及領導技巧管理公司的發展政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握公司各範疇的管理要點，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 公司的遠景 ○ 公司的使命 ○ 公司的商業策略 ○ 公司的營運計劃 ○ 公司的市場定位 ● 精通商業管理及領導技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 人事管理 ○ 變革管理 ○ 談判及業務管理上的溝通技巧 ● 領導和發展團隊 <ul style="list-style-type: none"> ○ 認識建立團隊及管理的原則 ○ 瞭解公司的營運方針及程序 ○ 與團隊成員制定表現的標準及要求 ○ 根據團隊成員的專業知識、能力及可用性去分配任務 ○ 解釋任務，並與相關團隊成員確認工作步驟，以確保符合公司要求，有效地執行工作 ● 瞭解社會及顧客對公司的期望 ● 瞭解其他競爭對手相類似的管理政策 ● 瞭解執行相關管理政策所帶來的影響 ● 制定組織結構，與業務策略、公司目標保持一致 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 嚴格遵守與公司相關的法例及限制 ● 制定管理政策，預防任何濫用公司資產和盜竊等濫權或舞弊行為
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠：

	<ul style="list-style-type: none">• 根據公司的遠景、使命、商業策劃及營運計劃等，積極地應用最新管理及領導知識，有效地管理及發展公司；及• 透過不斷的更新管理方案，長遠地優化公司的管治
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	執行營運管理政策
2. 編號	110756L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和監察能力。具此能力者，能夠尋找業務營運上的異常事項和作出修正，以確保業務營運暢順。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握執行營運管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解提高公司管理效率和效能的方法 ● 瞭解營運管理及服務質素的概念及原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 全面質素管理 ○ 持續質素改善理論 ○ 六式碼 ○ 企業流程重組 ○ 質素保證 ○ 數據安全認證 <p>6.2 執行營運管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的營運管理及質素保證政策，管理日常運作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保員工能依照每項公司既定的標準及指引來執行工作程序 ○ 使用公司的標準表格及範本 ○ 妥善記錄顧客及交易資料 ● 掌握合適的客戶資料處理方法 ● 制定衡量關鍵績效的指標 ● 定期根據監管機構的要求，作出相應的跟進及推行改善營運管理的方案 <ul style="list-style-type: none"> ○ 尋找異常事項和作出修正 ● 監察公司各類服務，確保服務符合質素標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 即時糾正員工不理想表現，並定期跟進員工服務水平及顧客的滿意度，確保單位運作暢順，符合標準 ○ 瞭解顧客對服務的滿意程度，確保服務配合需要 ○ 定期進行員工培訓，確保員工的工作效率及表現符合標準 ● 妥善記錄及保存與公司營運及服務質素的相關資料，以作日後檢討及改善之用 ● 定期進行公司內部評審，檢視各單位的營運效率及服務質素 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估營運標準的實用性及可達致性 ● 提醒員工遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠尋找異常事項和作出修正，並即時糾正員工不理想表現，以有效地執行公司的營運工作程序；及 ● 基於對不同顧客群特徵及其要求的分析，在整個營運過程中，定期進行公司內部評審，檢視各單位的營運效率及確保服務的質素
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	建立營運管理政策
2. 編號	110757L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及具批判性地分析、重新組織、評估及整合各方面資料的能力。具此能力者，能夠有效地建立公司的營運管理政策，以配合多變的營商環境。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握公司的營運管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解各類旅遊服務內容及流程 • 瞭解各類旅遊產品及服務的要求及標準 • 瞭解公司的營運系統 • 瞭解公司的管理文化 • 瞭解質素保證的概念 <p>6.2 建立公司的營運管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的運作、業務發展的策略及外部法規，制定營運管理政策及監管措施 • 根據公司的營運管理要求，制定營運程序的標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為每項旅遊產品及服務制定指標和服務承諾 ○ 為每項服務制定標準流程 ○ 為每項服務制定執行手冊 ○ 為每項服務制定合適的範本及表格 ○ 確保公司營運標準符合監管機構和法例要求，例如：認證要求 • 根據旅遊業的發展趨勢，檢討公司現行的營運管理政策，並找出需要改善的地方 • 比較不同的方法，並根據旅遊業的實際情況，揀選最合適的改善方案 • 掌握營運管理原則和最佳的實際操作模式 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保更新營運程序的標準及質素保證標準的內容，並符合監管機構及公司內部的要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按公司營運管理的要求、業務發展策略及外部法規，建立一套有效的營運標準及管理制度；及 • 制定清晰的營運程序標準，確保不偏離公司營運目標及服務質素標準
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	檢討營運效率
2. 編號	110758L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠分析公司各部門的營運數據，並能對公司的整體營運表現提出優化建議。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握檢討及改善營運效率和服務質素的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的營運策略 • 瞭解公司的質素管理政策 • 瞭解公司所制定的各類服務質素標準 • 瞭解檢討及改善營運效率及提升服務質素的方法 <p>6.2 檢討營運效率及改善服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司所制定的各項營運效率及服務質素標準，將所收集的數據及資料進行分析，檢視營運效率及服務質素是否達到標準 • 整合各方面有關營運效率及服務質素的資料，識別公司服務需要改善的地方 • 調查影響服務質素的原因，並確定改善行動的優先次序 • 透過不同渠道，收集各項營運效率與服務質素的資料，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 收集各單位營運效率的數據及員工服務表現紀錄 ○ 收集顧客及服務使用者對服務滿意程度的意見 ○ 諮詢不同單位、崗位的員工，瞭解日常運作上的問題 • 根據所需改善的地方及優先次序，制定具體可行的改善措施，並向管理層提交改善方案 • 進行營運審核，可透過公司內部或專業人士安排 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明白持續提升營運效率及改善服務質素對公司發展的重要性 • 持公平及客觀的標準，分析有關營運及服務質素的資料
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討營運計劃，分析不同的表現指標及說明影響營運及業務表現的因素；及 • 分析檢討的結論，並評估市場的發展趨勢，提出改善建議
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	執行交易支付標準
2. 編號	110759L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及組織及評估能力。具此能力者，能夠熟悉公司標準的交易程序，處理不同類型的收款、退款、修改價目、以及取消交易等的工作。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握門市運作、網上銷售及交易支付系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識門市運作、網上銷售及交易支付系統操作的做法 ● 瞭解設計各類交易表格的技巧，包括：現金 / 信用卡統計表、每日銷售報表等 <p>6.2 掌握旅遊業銷售及交易支付系統的功能、特點及結構</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解門市運作、網上銷售及交易支付系統的操作程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 設定使用權限、使用者識別碼 ○ 登入 / 登出系統的保安程序 ○ 處理銷售及報團優惠 ○ 處理會員交易，包括：折扣、換領獎賞、積分記錄等 ○ 處理退款、修改價目、取消交易 ○ 核對信用卡單據 ○ 處理假信用卡資料，包括在網上及分店中的銷售交易 ○ 點算及驗收現金 ○ 編制營業現金流紀錄 ○ 編制每日銷售報表 ● 執行銷售及交易支付系統突發事故的應變程序及措施，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 銷售及交易支付系統失效 ○ 電力中斷 ● 處理個人及交易資料的保安程序 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在進行交易記錄時，遵守《個人資料（私隱）條例》 ● 定期評估銷售及交易支付系統操作程序的有效性，並按需要作出調整 ● 確保所制定的銷售及交易支付系統操作程序，能符合公司的運作需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理不同類型的收款、退款、修改價目及取消交易等的工作；及 ● 按公司營運政策及遵守《個人資料（私隱）條例》的要求，運用各類交易表格記錄資料
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	制定完善財務安排
2. 編號	110760L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及辨析、評估及創新等技巧。具此能力者，能夠分析公司內各部門與財務管理有關的複雜數據的能力，並能利用有關成本、支出及盈利的資料/數據，計劃及改善公司的財務管理政策及方案，使公司在經濟上得到最大的效益。
4. 級別	5
5. 學分	5 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握財務預算及管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解財務預算及管理概念，包括外匯知識 ● 瞭解財務報表分析技巧 ● 瞭解有限公司會計原則、內部審計原理及程序 ● 瞭解資訊科技在財務預算及管理上的應用 ● 瞭解政府訂立與旅遊業相關的稅務政策 <p>6.2 根據旅遊產品及服務的工作流程，制定財務預算及管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定營運資金管理策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定營業循環過程 ○ 計算項目現金流量 ○ 計算營運現金流量 ○ 制定下年度按月的營運預算 ● 制定財務管理的目標 <ul style="list-style-type: none"> ○ 分析過往經營數據和統計資料，計算經營費用，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 銷售成本 ■ 租金 ■ 稅項 ■ 人力資源成本 ■ 市場推廣及廣告 ○ 根據銷售及支出，預測流動現金 ● 編制財務分析報表，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定資產負債表 ○ 制定損益表 ○ 制定流量表及比率分析報表等 ● 編制預測報表，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定資本預算 ○ 制定現金預算 ○ 制定獲利能力指數 ● 掌握使用電腦軟件編制預算文件 ● 管理和控制支付情況，以改善現金流 ● 制定風險管理計劃，包括：保險計劃，專業賠償保險等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具誠信的態度及遵從道德操守，防止任何透過財務預算及計劃作濫權或舞弊的行為 ● 按公司的指標來管理財務預算及計劃

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 分析及評估公司財務的情況；及• 配合公司實際營運情況，有效地提出改善財務管理政策的方案
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	檢討財務政策
2. 編號	110761L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析及評估能力。具此能力者，能夠檢視公司營運的財務表現，並能整合公司的整體財務表現的資訊及提出優化建議。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握檢討財務管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊業的資本及財務管理技巧 ● 瞭解財務規劃及預測的方法 <p>6.2 運用專業知識優化財務政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監察財務表現 <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定財政監察的目標及範圍 ○ 制定監測重要的財務訊息及統計數據的關鍵績效指標，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 毛利潤總額 ■ 營業利潤率 ■ 淨利潤率等 ■ 店鋪銷售增長率 ■ 商務旅遊客戶銷售的增長率 ● 運用比率分析或其他技術監察公司的財務表現，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 進行固定資產對總資產分析 ○ 進行銷售利潤分析 ○ 進行有關風險評估，控制財務風險 ○ 進行有關財務分析，制定財務報告 ● 強化財務管理政策 <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢討及優化資本預算政策 ○ 檢討及優化成本監控政策，例如：航空公司及服務供應商的政策 ○ 檢討及優化營業循環過程及現金流量 ○ 檢討及優化信貸政策 ○ 檢討及優化資訊科技在財務管理上的應用方案 ● 定期撰寫財務政策檢討報告及向管理層匯報 ● 管理和控制季節性因素對公司融資的影響 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所提供的財務表現資料是準確無誤的 ● 遵守公司的指引和要求，在監察財務表現時保障公司及各持分團體的長遠利益 ● 以專業態度，防止任何透過財務管理政策，作出濫權或舞弊的行為 ● 遵從法律及稅務規定編制各類財務及會計分析報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視公司的財務表現，分析有關數據，以達到有效地運用財務資源；及 ● 全面分析公司的財政狀況、營運操作模式及影響財政健康狀況的因素，並能作出改善建議
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	執行人力資源職務
2. 編號	110762L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及組織及溝通能力。具此能力者，能夠瞭解公司的人力資源政策及整體人力資源狀況，有效地執行人力資源職務，提升員工的士氣及工作表現。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握執行人力資源職務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的整體營運方針及策略 ● 瞭解各工作崗位對技術及能力的要求 ● 瞭解公司的組織架構及各部門的職能 <p>6.2 執行人力資源政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用合適的渠道向員工傳達及解釋公司的人力資源制度 ● 按公司的人力資源管理政策及相關法律規定，並運用良好的溝通、人際關係等技巧，公平地執行日常人事管理工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 執行招聘程序 ○ 安排員工培訓 ○ 執行紀律程序 ○ 處理員工申訴 ○ 調配員工 ○ 進行工作表現評核 ● 組織及安排員工活動，提升員工對工作的投入感及對公司的歸屬感 ● 保持員工的團隊精神，設置及採用合適的員工意見收集渠道，以瞭解員工對政策的接受程度或反應 ● 監察及評估推行新修訂的人力資源政策時可能遇到的阻力，並能按情況需要，向上級提出適度的修訂建議 ● 定期監察及評估執行程序的有效性，並能按公司需要及法例的更新而進行修訂 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保公司的人力資源策略能夠挽留人才，避免人才流失及出現人手短缺的情況 ● 能夠公平、客觀地執行人力資源政策 ● 確保在執行人力資源策略過程中，嚴格遵守《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《殘疾歧視條例》等法例要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按公司的發展目標及資源，執行人力資源策略；及 ● 能配合公司的業務發展，確保公司的人力資源策略能夠挽留人才，避免人才流失及人手短缺的情況出現
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	執行員工培訓計劃
2. 編號	110763L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷和評估能力。具此能力者，能夠評估員工的培訓需要，發展一套合適的培訓方案，從而提升員工的質素及專業精神。
4. 級別	3
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握人力資源培訓的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的最新旅遊產品資訊及服務質素要求 ● 瞭解旅遊業培訓的模式 ● 瞭解相關的監管要求，包括：導遊或領隊發牌規定、《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等 <p>6.2 執行員工培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解員工培訓理論、培訓目的、培訓方法、評核方法及培訓系統等 ● 與業務單位合作識別員工技能及工作能力的不足 ● 評估公司不同部門的合規執行及管理意識 ● 舉行符合公司發展目標的合規培訓課程 ● 與培訓部門合作籌劃培訓課程 ● 如培訓部門缺乏適當的專業知識，應尋找專業人士協助 ● 在課程完成後收集反饋意見 ● 與業務單位評估課程的成效 ● 根據評估結果優化未來的培訓計劃 ● 系統地跟進和衡量培訓效果，包括成本效益 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保業務單位能夠識別相關的培訓需要 ● 確保培訓計劃能有助提高員工的質素，並能符合公司的需要及行業的發展趨勢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司員工的培訓需要，安排合適的培訓活動；及 ● 執行員工培訓計劃，以提升員工的工作表現及專業精神
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	制定人力資源發展策略
2. 編號	110764L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及縝密的分析和判斷能力。具此能力者，能夠分析公司發展及員工的培訓需要，制定一套合適及有效的人力資源策略，以配合公司的業務發展。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握制定人力資源發展策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解旅遊業發展的趨勢 • 瞭解評估企業人力資源的方法 • 瞭解影響旅遊業人力資源管理的法律規定 <p>6.2 制定人力資源管理在旅遊業不同範疇的政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析旅遊業的人力資源供求狀況 • 評估未來人力資源市場的薪酬及福利趨勢 • 根據公司的短、中及長期發展計劃及營運策略，分析現行人力資源能否配合業務所需 • 預測公司未來的業務擴展或緊縮政策，評估需要增加或縮減的職位類別及數量 • 按公司的營運方針及發展策略，制定合適的人力資源策略以配合發展需要 • 評估公司在員工流失、退休、停職、休假、進修等因素影響下的額外人手需求 • 制定策略性人力資源管理政策、指引、程序和制度 • 制定公平的薪酬和有效的員工激勵計劃 • 設計合適的薪酬及佣金政策 • 檢討公司的招聘方針，並評估獎賞制度的效用 • 評估公司的員工培訓及發展需要 • 制定溝通策略來傳遞有關人力資源政策、指引及程序的資訊，包括：編制員工手冊、會議及活動等 • 與業務和營運單位定期檢討人力資源的制度、人手分配及其他活動，在有需要時更新政策 • 制定職業發展計劃 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保公司的人力資源策略能夠挽留人才，避免人才流失及出現人手短缺的情況 • 確保在制定人力資源策略過程中，嚴格遵守《性別歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《殘疾歧視條例》等法例的要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按公司的發展及營運目標，制定人力資源發展策略；及 • 根據行業變化及法規的要求，更新有關員工培訓的內容
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	檢討人力資源政策
2. 編號	110765L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批評性的分析及判斷能力。具此能力者，能夠按公司的發展目標及可調撥的資源，檢討及改善人力源發展計劃，以提升員工的技術及知識，協助公司的業務發展。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握檢討人力資源政策的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉旅遊業及其人力資源需要 ● 瞭解公司發展策略 ● 瞭解影響旅遊業人力資源管理的法律規定 ● 瞭解檢討人力資源的方法 <p>6.2 檢討人力資源發展政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就旅遊業的發展趨勢，評估可預見未來的人力資源及技術要求 ● 確定制訂具競爭力的人力資源、薪酬及佣金政策 ● 密切監視和審查員工流動的情況並採取補救措施 ● 按不同部門的職能需要，評估員工的工作能力水平 ● 根據培訓效果重組和修訂培訓計劃 ● 因應反饋意見及市場環境變化調整人力資源發展策略 ● 定期向上級匯報，並對人力資源發展計劃提出改善建議 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保公司的人力資源政策能有效地滿足業務各單位的人力資源需要 ● 確保公司的人力資源政策配合法規的要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立並運用有效的溝通機制，從各部門收集有助於進行長遠人力資源規劃的數據；及 ● 按公司的發展目標及資源，制定長遠人力資源發展計劃，為員工提供有用的技術及知識培訓，提升員工的質素及專業精神，並促進公司的業務發展
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	執行分店日常業務
2. 編號	110766L3
3. 應用範圍	該能力的應用涉及創新和具備良好的溝通能力。具此能力者，能夠組織及安排分店的推廣活動，範圍包括：在分店內為不同種類的旅遊產品和服務進行各項的推廣活動，以及處理分店前線銷售服務相關的問題。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握執行分店日常業務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解分店當席分配及員工管理的知識 ● 瞭解分店所提供的各類旅遊產品和服務，確保分店的前線營運操作暢順 ● 瞭解網上商店中的銷售管理和旅遊產品內容管理的知識 ● 瞭解分店的運作流程及要求，為客戶提供卓越的服務 ● 瞭解網上銷售及按時交付旅遊產品的知識 <p>6.2 執行分店日常業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 保持總部與分店、各分店之間的有效溝通 ● 監督分店日常營運及銷售活動，確保所有分店員工符合旅遊業指引及公司的營運標準，程序和監管要求 ● 根據公司市場營銷策略，確定店舖佈置的要求及設計，包括：旅遊商品推廣活動資料、推廣期、推廣優惠、季節/節日因素、宣傳海報等 ● 安排合適的員工配合推廣活動，例如：介紹旅遊產品的特點、優惠、對顧客帶來的好處等 ● 通過主動地提供增值服務，與不同類別的分店顧客發展及維持關係 ● 處理營運遇到的問題、顧客的投訴並解決他們的不滿 ● 向顧客提供反饋意見，並提供分店服務的替代渠道 ● 教授顧客如何在不同的網上平台上使用網上旅遊產品服務 ● 促進在各種渠道上提供的服務，旨在提升分店顧客流量，改善服務效率，提供更好的顧客體驗 ● 研究顧客查詢、投訴和反饋旅遊產品和服務的趨勢，以調整現行的營運流程 ● 監督、教育和審查分店員工的績效，以確保遵守既定的服務標準 ● 運用不同等級的保密系統，確保有關工作、指令、文件及報告的保密 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保分店員工能遵守《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等 ● 監察分店員工的道德操守，並確保所推薦的旅遊產品或服務符合顧客需要 ● 有效地和正確地回應顧客的查詢和要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供合適的資源來進行分店推廣活動；及 ● 在有需要時，執行改善行動，以確保分店操作暢順
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	規劃分店選址及佈置
2. 編號	110767L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及執行、規劃及設計的能力。具此能力者，能夠按公司的形象設計店舖及制定裝修計劃，管理及督促負責裝修的承辦商及其員工，以確保店舖裝修工程能夠及時和妥善地完成，令店舖的銷售業務可以順利運作。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握規劃分店選址及佈置的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解公司的營商策略及市場推廣計劃 ● 瞭解公司對店舖地點及物業規格的要求 ● 瞭解店舖設計及佈置方案的知識 <p>6.2 運用選址知識，為公司評估店舖地點的適合性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以公司的營運目標及資源等為考慮因素，物色及發掘合適的店舖地點 ● 瞭解業主對設立店舖在選擇地點方面的要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 店舖面積的大小 ○ 地點（區域） ○ 位置（地舖或樓上舖） ○ 與其他店舖的協同效應 ○ 與競爭對手選址的比較 ○ 市場份額的考慮 ● 研究發展潛力，預計新店舖的投資回報，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客流量：總人數及目標顧客群的組別 ○ 店舖地點特色：是否容易看見、所在大廈的外觀及大小、店舖位置、形狀及大小 ● 研究店舖的租賃條件，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 租金 ○ 租期 ○ 營業額分成 ○ 裝修及維修成本 ○ 稅務負擔，例如：地租、差餉 ● 按既定的評選準則，為每個候選地點給予一個整體評分 ● 比較所有考慮地點的評分，選出最合適的地點 ● 掌握店舖及櫥窗設計方案的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 針對的目標顧客群設計及佈置店舖 ○ 配合公司形象設計及佈置店舖 ● 向管理層匯報最終決定的店舖選址及佈置方案 ● 考慮在網上平台中設置虛擬旅遊產品商店 <ul style="list-style-type: none"> ○ 選擇適合在網上銷售的旅遊產品 ○ 選擇適合在網上付款的方式 ○ 選擇適合在網上營銷的策略 ○ 制定網上客戶查詢服務，例如：全天候 24 小時查詢服務 ○ 制定網上服務水平 <p>6.3 展示專業能力及態度</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 評估店舖地點及揀選最合適的店舖，以協助公司的業務發展 • 在店舖裝修期間，確保符合職業安全、保安及環保方面等措施的法例規定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以公司發展目標及資源等為考慮因素，揀選最合適的店舖；及 • 確保店舖裝修工程可以按時妥善地完成，讓店舖銷售業務如期運作
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	監督及管理分店日常運作
2. 編號	110768L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及縝密的觀察力、分析及管理能力。具此能力者，能夠監察分店前線員工表現及確保銷售服務的質素。監督日常運作包括處理交易、解釋旅遊產品特色和解答顧客的查詢等，確保分店日常運作暢順。
4. 級別	5
5. 學分	4 (僅供參考)
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握監督及管理分店日常運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解法例對分店服務的監管要求，以確保提供服務時能遵守法規 • 瞭解分店提供的各項服務所需的質素要求和標準的操作程序 • 瞭解旅行團需要推銷或促銷以達到收支平衡的方法 • 瞭解確認旅行團目標圖表的應用，包括：成團數目、訂位資料、報名人數等 • 瞭解機票銷售目標圖表的應用 • 瞭解銷售和利潤率圖表的應用 <p>6.2 根據旅遊業監管機構制訂的指引，監督及管理分店日常運作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察分店的營運，偵測違反旅遊業指引、公司營運政策和其他規管要求的活動 • 尋找異常事項及作出修正，確保提供順暢的運作和高效率的客戶服務 • 監督及指導分店員工在向顧客推銷旅遊產品和服務時，表現出專業精神 • 觀察分店員工的服務表現，表現不佳的員工，要求他們改進及提供反饋 • 為分店員工提供協助，幫助顧客解決問題並調解紛爭 • 瞭解分店的銷售策略，包括：銷售目標、資源和主要方法等，從而安排合適的推廣活動 • 準備參考資料來指導分店員工，讓他們在向顧客介紹推廣的旅遊產品和服務時能滿足顧客的需要 • 充足準備活動開展前的工作及確保有足夠和恰當的旅遊產品物資在分店內展示和分發 • 監察推廣活動的運作，找出潛在的問題，並於有需要時推行修正行動 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保分店員工能遵守《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等 • 確保分店員工向顧客提供準確的旅遊產品資料 • 監察分店員工的道德操守，並確保所推薦的旅遊產品或服務符合顧客需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察分店銷售活動、尋找異常事項和作出修正，以確保營運暢順
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	檢討分店營運及提出改善方案
2. 編號	110769L6
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析及評估能力。具此能力者，能夠檢視公司的營運情況，並能整合公司的整體營運表現的資訊，並提出優化建議。
4. 級別	6
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握檢討分店營運，並作出改善方案的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解營運支援的範圍和要求，並定期檢討，以確保分店營運及服務標準符合法規要求 • 評估分店營運程序，並跟進改善，以確保操作順利運行 <p>6.2 檢討分店營運</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估日常分店運作程序 • 通過有效的途徑，收集分店員工及顧客對分店營運的意見 • 考慮個人私隱和安全保護的最新發展趨勢，探索改進分店營運流程的標準 • 掌握最新旅遊業務環境及法規的轉變，包括：企業政策、法規要求、最新技術發展等，以改善分店營運及服務操作程序 • 定期提交分店營運檢討報告，並能按公司需要及法例的更新，而建議改善方案 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保旅行社櫃檯服務符合有關的法例要求，避免干犯法規 • 主動檢討分店營運上的問題，並積極地提出改善方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析及檢討公司的營運策略、分店營運情況和顧客在分店服務上的需要後，提出優化措施；及 • 基於對不同顧客群特徵及其要求的分析，設計符合銷售服務質素的方案
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	遵守職業道德原則
2. 編號	110770L1
3. 應用範圍	該能力的應用涉及良好的溝通能力。具此能力者，能夠按旅遊行業的法規要求及公司員工守則，提升員工的職業道德及專業形象。
4. 級別	1
5. 學分	1（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊業內的法規要求及相關的職業道德知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識旅遊業務不同部門的營運模式，了解與旅遊業相關的法律及要求，包括：競爭法、《防止賄賂條例》、《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等 ● 認識職業道德於日常營運中的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 個人品德 ○ 平等機會 ○ 尊重個人私隱 ○ 嚴守公司業務秘密 ● 認識遵守職業道德原則，對塑造旅遊業專業形象的重要性 <p>6.2 遵守職業道德及員工守則</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定個人行為符合所屬公司訂定的員工守則 ● 於日常工作中，能夠持平、公正、積極，配合整體業務營運，協助所屬公司的業務發展 ● 在任何情況下，不會作出損害公司利益的行為 ● 遵守與旅遊業相關的法律及要求，包括：競爭法、《防止賄賂條例》、《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於日常工作中，能夠遵守所屬公司指引及業內職業道德規範，彰顯公司形象及協助業務發展 ● 瞭解及遵守與旅遊業相關的香港法律及要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於日常工作中，遵守所屬公司指引及業內職業道德規範
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	提升員工的合規意識
2. 編號	110771L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及良好的領導才及溝通能力。具此能力者，能夠向員工推廣奉公守法的重要性，認識日常工作環境中可能出現的道德、誠信方面的挑戰及處理方法；培養高度誠信標準，以及遵守道德原則和守法循規的文化。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握提升員工合規意識的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉公司合規管理政策及指引 ● 瞭解職業道德的價值觀、要求和應有行為，包括：誠信、對公司的責任及保密原則等 ● 瞭解遵守法律和職業道德對個人、公司和社會整體暢順運作與健康發展的重要性 ● 瞭解與職業道德原則及員工守則相關的知識 ● 熟悉旅遊業內的行為守則及各部門的法規要求 <p>6.2 推行提升員工合規意識的政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 透過官方或非官方的溝通，向各部門的員工宣傳合規意識 <ul style="list-style-type: none"> ○ 按公司管理政策及相關法規要求去宣傳合規意識 ○ 編撰員工手冊，並向員工講解合規內容 ○ 聯絡不同部門去宣傳在其工作流程中注重合規的重要性 ○ 與不同部門合作，在其日常工作中識別潛在可能違規的事情及其成因 ○ 建議處理方法，以避免違規事件的發生 ○ 就未能糾正潛在違規事情，向相關員工尋求建議 ● 邀請監管機構人員為公司組織舉辦相關講座及研討會 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在任何情況下，確保不會作出損害公司利益的行為 ● 在執行職務時，展示高度的個人誠信標準，及遵守法律和道德 ● 認識到旅遊業工作環境中可能出現的貪污誘因和誠信挑戰，並能積極地妥善應對 ● 確保個人行為符合所屬公司訂定的守則要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 培養出具備奉公守法意識的員工，並能切實符合反貪法例、《商品說明條例》等法規的要求；及 ● 表現應有的誠信標準和懂得妥善應對道德及誠信的挑戰
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	監督下屬行為確保員工的專業性
2. 編號	110772L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及縝密的觀察力和分析能力。具此能力者，能夠監察下屬的工作表現，並能迅速地向有關員工作出警示，藉以避免違規活動及減少公司的損失。該能力適用於不同類型的工作職位，包括後勤業務和前線員工等。
4. 級別	4
5. 學分	4（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握監督執行法規及員工管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解業務單位的營運流程及要求 ● 瞭解公司的合規管理政策 ● 瞭解旅遊業內的法規要求，包括：相關法例及規例、由監管機構發出的指引和通告，以及由業內團體發出的行業標準、指引及實務守則 <p>6.2 監督部門執行法規要求及確保員工的專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立合規的監察系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 評估法規要求，以及由相關監管機構發出的條例及規定對日常營運的影響 ○ 把合規的要求引進到日常營運中 ○ 設立合規檢查機制 ○ 決定不同單位進行合規檢查的頻率 ○ 建立違規的匯報守則 ○ 鼓勵單位報告營運中潛在的風險 ● 培養員工的專業精神 <ul style="list-style-type: none"> ○ 培訓員工掌握有關公司的合規管理政策及最新法規要求 ○ 協助員工解決日常因執行合規要求而產生的問題 ○ 協助員工找出履行合規要求可作改善的地方 ○ 適時建議優化合規指引及相關的監察機制 ● 監督員工在執行職務時，遵守法例及誠信要求 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保員工遵守職業道德原則及合規守則 ● 確保員工個人行為符合公司既定的員工守則 ● 確保員工於日常工作中，能夠保持公平、公正及積極的態度
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監察及調查員工的可疑及違法活動；及 ● 透過培訓來提升員工的專業精神及日常運作的工作表現
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	執行符合旅遊業務法規的管理
2. 編號	110773L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷和評估能力。具此能力者，能夠監察下屬的違規表現，並能迅速地向有關員工作出警示，藉以減低公司的損失。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握旅遊業務法規管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊產品及服務的營運流程，具備分析可能涉及合規風險的知識 ● 對不同部門進行定期監測，掌握及評估欺詐或其他非法活動風險的知識 ● 具備監督服務提供者業務的知識，以確保其符合法定和監管要求 <p>6.2 執行合規管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉旅遊業務不同部門的營運模式，把合規要求，包括：競爭法、《商品說明條例》及《個人資料（私隱）條例》等，引進於日常營運中 ● 建立執行及報告違規事件的守則 ● 就合規風險建議解決方案 ● 調查員工的可疑及違法活動，並報告違規事件 ● 分析違規活動可能帶來的損害及嚴重性 ● 從各部門的日常營運中找出潛在的違規行為 ● 使用適當的方法來調查與旅遊產品銷售或商業活動中可能違反法規的情況 ● 審查和分析顧客投訴 ● 採取補救行動糾正違規行為 ● 跟進事件，以確保違規情況已獲解決 ● 分析違規記錄，以評估及調整合規的監察系統 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 盡量減少違規行為對公司的聲譽和法律地位的負面影響 ● 積極接受監管機構的建議，落實加強監管的措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 監察異常情況，並查明問題發生的原因；及 ● 根據違規的情況提出改善措施
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	處理違規個案
2. 編號	110774L4
3. 應用範圍	該能力的應用涉及判斷和評估能力。具此能力者，能夠對下屬的不合格表現，採取適當行動。此能力適用於向不同階級、職能及職位的員工，執行各類紀律處分。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握商業法及合規監控的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解旅遊業內的法規要求，包括：相關法例及規例、由監管機構發出的指引和通告，以及由業內團體發出的行業標準、指引及實務守則 • 具備法規檢查的知識 • 瞭解公司的合規政策及指引 • 熟悉不同部門的業務運作 • 瞭解撰寫公司內部及對外合規報告的知識 <p>6.2 處理違規個案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集公司各部門於日常營運中，最新及與法規有關的運作記錄 • 綜合整理合規調查結果 • 提供改善違規事件的建議 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解在工作環境中，可能出現的貪污誘因和誠信挑戰，並能妥善應對 • 以公正和客觀的態度來判斷違規情況和處理違規個案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向員工提供適當的指導，監督下屬的工作表現； • 因應不當行為的嚴重性，執行合適的紀律處分；及 • 掌握足夠資料及證據來撰寫違規表現報告
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	制定合規管理政策
2. 編號	110775L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及縝密的分析和判斷能力。具此能力者，能夠遵守旅遊業內的行業指引及法規要求，制定合規的公司管理政策，以確保公司提供高標準的合規服務。
4. 級別	5
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握制定合規管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊業內的法規要求，包括：相關法例及規例、由監管機構發出的指引和通告，以及由業內團體發出的行業標準、指引及實務守則 ● 瞭解公司業務發展策略及合規管理要求 <p>6.2 制定合規管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按法規的改變而檢討公司的合規管理政策 ● 制定公司管治目標及合規管理框架 ● 制定有關利益衝突的指引 ● 分析執行合規管理所需的資源 ● 評估法規對旅遊業務發展及日常營運的影響 ● 評估違規活動所造成的損失及其嚴重性 ● 制定持分者關係的管理指引 ● 制定服務提供者的管理的指引 ● 為不同業務單位建立合規的管理原則 ● 制定補救守則，以解決違規情況 ● 與監管機構保持緊密聯繫，以了解、澄清和更新監管要求 ● 進行定期審核，以確定公司的合規水平 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時刻關注法規及管治要求的發展趨勢 ● 確保管理政策符合由監管機構發出的法例要求
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉與旅遊業相關的法規、公司的內部指引和行為準則；及 ● 分析不同新法規對公司營運的影響和不同員工的需求後，並根據新的監管制度發展情況去制定相關合規管理政策
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

1. 名稱	定期從不同部門收集營運績效數據
2. 編號	110776L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及分析及評估能力。具此能力者，能夠分析日常營運績效數據，並制定各種應對措施，從而控制和管理營運成本。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握搜集營運績效數據的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解搜集營運業務績效數據的步驟 ● 瞭解評估營運績效的方法 <p>6.2 制定搜集營運績效數據的方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用不同的分析去評估營運及業務表現，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 財務績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 毛利率 ▪ 淨利率 ▪ 債務資產比率 ○ 市場推廣績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 廣告支出回報 ▪ 客戶獲取成本 ○ 員工表現績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 員工效率 ▪ 工作質量 ● 營運績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ○ 客戶服務滿意度等 ● 分析不同績效指標的表現，並解釋數字的含意 ● 與訂立的標準作比對，評核業務計劃實施的進展 ● 分析業務計劃實施的進展報告，以監察執行的過程 ● 檢討業務計劃能否達成原定目標 ● 根據計劃的成效及環境的改變，提出改善建議 ● 評估競爭對手的行動，調整公司的營運計劃，以保持競爭力 ● 監督業務，並定期撰寫有關報告呈交予管理層 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 專業地進行評估和建議改善措施 ● 在建議改善措施時，以顧客的需求為最優先考慮
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握營運成本控制技巧和編製不同種類的營運報告；及 ● 根據成本效益，部署公司營運資源的使用，以配合業務發展的需要
8. 備註	

H. 「營運管理及行政支援」職能範疇

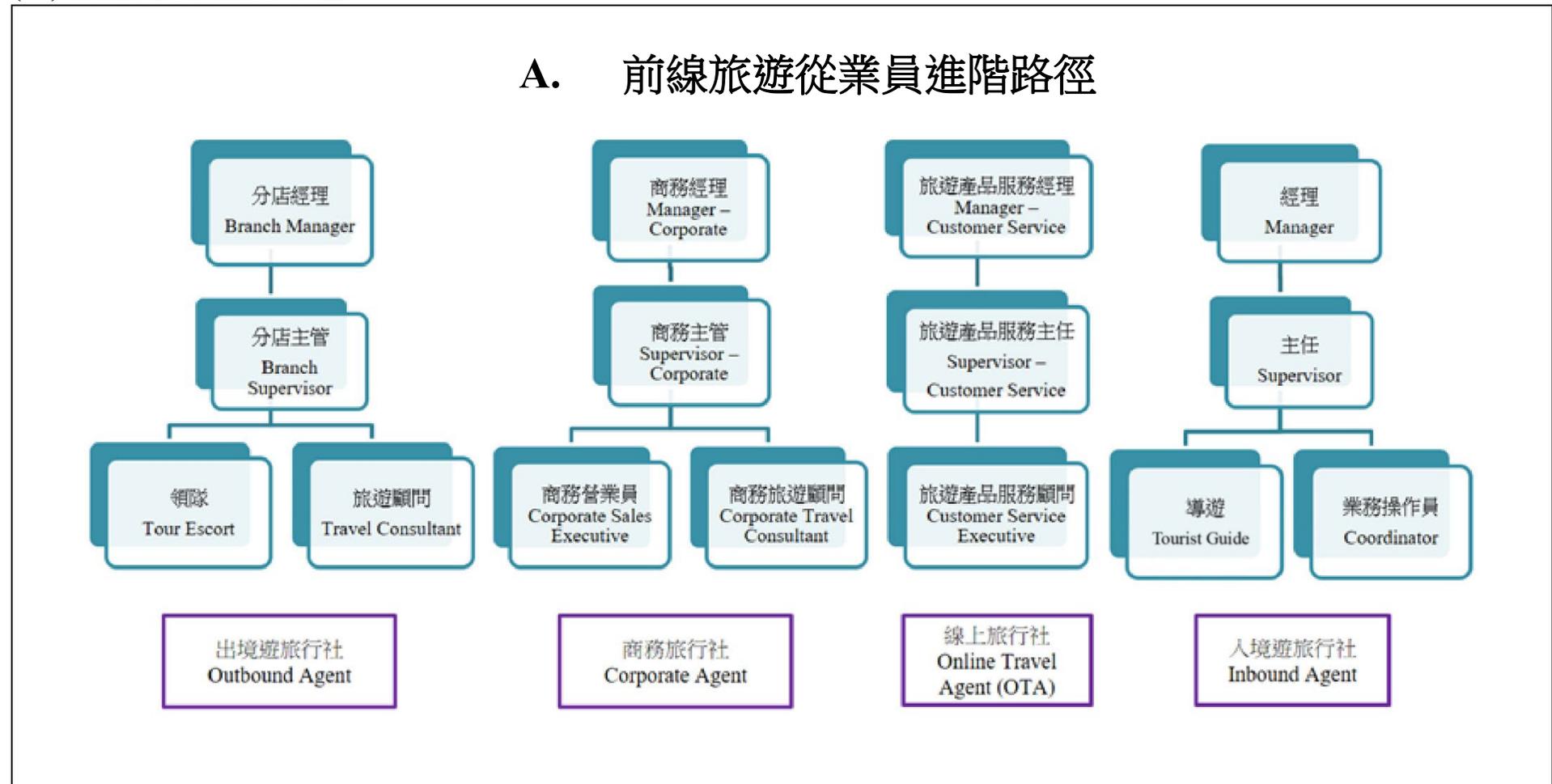
1. 名稱	根據績效數據制定可持續的營運方案
2. 編號	110777L5
3. 應用範圍	該能力的應用涉及批判性地分析、評估及創新技巧。具此能力者，能夠根據公司營運的特色，制定出一套最適合公司使用的業務延續策略及執行方案，以配合旅遊業未來發展的趨勢。
4. 級別	5
5. 學分	5（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 掌握制定可持續營運方案的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解旅遊業未來發展的趨勢 ● 瞭解旅遊業的法例及規管要求 ● 具備制定業務可持續營運的知識 <p>6.2 制定業務可持續營運方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析各部門的營運績效數據 ● 檢視公司內部的業務運作程序及營運效率 ● 檢視公司外部對業務營運可能有影響的事故 / 危機及其他因素，包括：政治、經濟及文化環境方面的改變等 ● 根據評估結果，制定一套符合公司的發展方向、實際操作、運作程序及資源狀況的可持續營運策略 ● 制定公司內部溝通政策，藉以協調可持續營運策略的相關工作 ● 預算業務延續及替代營運方案對成本的影響 ● 提供必需的資源，以促進業務可持續營運策略的實施 ● 對重大和根本性的管理問題進行深入研究和評估，並定期修訂公司的策略和政策 <p>6.3 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在制定業務延續策略時，確保顧及公司及各持分團體的利益 ● 以專業態度來防止任何濫權或舞弊的行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所制定的業務延續策略能保障公司的長遠利益；及 ● 監督及檢討業務延續計劃，確保符合公司發展的要求及配合旅遊業未來發展的趨勢
8. 備註	

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



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
核心能力 (配合旅遊業監管局發牌要求)					
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
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
	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
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
				小計	21
附加能力					
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
顧客服務	提供優質顧客服務	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	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
		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
		掌握基本急救知識	110709L3	3	1
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
				小計	36
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	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	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
	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				

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
		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
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
		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
	安排促銷活動	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
	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	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
	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
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	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
		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
		檢討財務政策	110761L6	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	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
核心能力 (配合旅遊業監管局發牌要求)					
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
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
	減低旅程期間的風險及損失	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
	處理旅程期間的危機及協調	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
				小計	35
附加能力					
旅遊運作	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
風險管理及危機處理	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
		掌握基本急救知識	110709L3	3	1
				小計	4
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	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

資歷級別 1

知識及智能

- 展現並 / 或應用一般和基礎知識於有限度範圍之內的學習或工作領域中
- 在熟悉、個人及 / 或日常環境下，運用基本智能
- 憑藉他人的構思，牢記並展現對事實的理解
- 接收並傳遞資訊

過程

- 在清楚界定和高度規範的環境下，從事有限度的常規及重覆的工作
- 在督導或提示下，使用基本工具和材料
- 應用學習得來的應對能力，解決問題
- 在提示下，顧及已識別的工作後果

自主性及問責性

- 在緊密督導下，按指令工作
- 工作成果的質量，由外部全面監控
- 與他人互動溝通，以完成工作

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用有限而簡單的技能
- 以有限而簡單的書面及口頭形式，作溝通回應，並就簡單直接的話題，參與部份討論
- 執行有限範圍的簡單工序，處理數據及取得資訊
- 運用有限範圍內簡單而熟悉的數字及圖像數據

資歷級別 2

知識及智能

- 展現並 / 或應用基礎事實知識或實務知識於所選範圍之學習或工作領域中
- 在熟悉、個人及 / 或日常環境下，運用各種智能
- 經初步考慮後作比較，並詮釋現有資訊

過程

- 在可預計及規範的環境下，從事各種工作
- 應用基本的工具和材料，完成例行程序
- 使用演習式的方法，解決問題
- 顧及可識別的工作後果

自主性及問責性

- 具一定程度的自主，惟仍須按指令工作
- 對自己的工作成果的質量負清楚界定的責任，並須受外部核查
- 與他人協調，以達成共同目標

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用各種常用技能
- 從文件中指出重點及意思，並在其它情況下複述出來
- 以指定的書面及口頭形式，作溝通回應，並就已知課題主動參與討論
- 執行清楚界定的工序，處理數據及取得資訊
- 運用各種熟悉的數字及圖像數據

資歷級別 3

知識及智能

- 展現並 / 或應用廣泛的實務及理論知識於某學習或工作領域中
- 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用各類智能
- 獨立地取得、組織及評估資訊，並作出合理的結論

過程

- 在熟悉及若干陌生的環境下，運用已知範圍內的技术性技能，從事各類工作
- 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題，作出各類回應
- 在熟悉的環境下，作概論和預測

自主性及問責性

- 在指導 / 評估下，從事自主工作
- 對自己工作成果的質量負責，包括符合現行慣例之規定
- 對他人工作成果的質量負清楚界定而有限的責任
- 與他人合作時，調節自己的行為

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 在熟悉及若干陌生的環境下，運用多類常用並操練純熟的技能
- 以詳細和複雜的書面及口語形式，作溝通回應，並運用適當的表達方式及風格，向對象作出陳述
- 運用各類標準資訊及通訊科技應用程式，取得、處理及整合資訊
- 運用各類數字和圖像數據，支援工作或學習

資歷級別 4

知識及智能

- 展現並 / 或應用廣泛的知識根柢及若干專門知識於某學習或工作領域中
- 運用與某科目 / 學科 / 界別有關的多類智能，包括常用及若干專門能力
- 呈報及評估資訊，以作今後開展行動的有用依據

過程

- 在不同的環境下，從事技術工作，當中涉及若干需酌情及創意處理的手法
- 以邏輯推理和論證方法，進行常規的資料搜集和數據分析，作為處理與專業水平有關的議題和問題的憑據
- 在規劃、篩選或呈報資訊、方法或資源等方面，作恰當的判斷

自主性及問責性

- 從事自主工作，若干為督導他人的工作
- 根據廣泛及通行的指引工作，並符合指定的質素標準
- 對自己工作成果的質量負責
- 督導他人，並對其工作成果的質量負若干責任，包括符合現行慣例之規定
- 對團體的表現作出貢獻

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 在熟悉的及若干新環境下，運用與某科目 / 學科 / 界別有關的常用和若干高階技能
- 以條理清晰的手法，組織、整合和呈報資訊，並以結構嚴謹的模式，傳達複雜的構思
- 運用各類標準資訊及通訊科技應用程式，支援及提高工作效能
- 運用及評估數字和圖像數據，衡量工作進度，以達到目的及 / 或目標

資歷級別 5

知識及智能

- 展現並 / 或應用深層專門技術或理論知識於某學習或工作領域中
- 運用多類專門智能，輔助某科目 / 學科 / 界別的既定工作
- 根據廣泛的資訊來源，批判分析、評估及 / 或整合構思、概念、資訊及議題

過程

- 將知識和技能應用於不同種類之技術、專業或管理工作
- 識別及分析常規和抽象的技術 / 專業問題和議題，並制訂有據可依的回應
- 當執行與產品、服務、運作或流程相關的規畫、設計、技術及 / 或管理等職能時，作恰當的判斷

自主性及問責性

- 在大概範疇下，承擔責任及責任追究問題，以決定並達至個人及 / 或小組的工作成效
- 在合資格的資深從業員的指導下工作
- 處理道德議題，並適時尋求指導

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 運用若干高階及專門技能，輔助某科目 / 學科 / 界別的既定工作
- 積極參與小組討論，並向不同對象，就某科目 / 學科 / 界別的一般 / 主流課題，作正式及非正式的表述
- 運用資訊及通訊科技應用程式的若干高級功能，支援及提高工作效能
- 詮釋、運用及評估數字和圖像數據，以設定及達到目的 / 目標

資歷級別 6

知識及智能

- 展現對系統化及連貫的知識體系的駕馭能力，部分涉及某學習或專業實踐領域之前沿
- 在某研究領域，善用高度專門技術、研究或學術能力
- 以批判角度，檢討、整合及擴展某科目 / 學科 / 界別的知識、技能、實踐及思考方式

過程

- 將知識及技能應用於廣泛範圍內專門的技術、專業或管理工作
- 善用分析能力和創造力，執行與產品、服務、營運或流程有關的複雜規劃、設計、技術及 / 或管理等職能，當中包括資源配置和評估的工作
- 設計並應用適當的方法，進行研究及 / 或參與高技術或專業工作
- 從某範圍的資料來源，審慎評估新的資訊、概念及證據，並在應對常規及抽象的專業問題和議題時，作出具創意的回應
- 在缺乏完整或一致的數據 / 資訊的情況下，處理複雜的議題，並作出有根據的判斷

自主性及問責性

- 行使重大的自主權，以決定並達至個人及 / 或團體的工作成果
- 對取得有關成果的決策負責
- 展現領導才能，並就變革、發展等方面，作出明顯的貢獻
- 處理複雜的道德和專業議題

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 運用高階和專門技能，輔助某科目 / 學科 / 界別的學術和專業工作
- 運用適當的方法，與不同對象溝通，包括同輩、資深同僚及專家等
- 運用資訊及通訊科技應用程式的高級功能，支援及提高工作效能；並識別優化方法及 / 或新的規格，從而提高效益
- 以批判角度，評估數字和圖像數據，以作決策之用

資歷級別 7

知識及智能

- 以批判角度，展現對某學習或專業實踐領域之前沿知識體系及其相關理論和概念的整體理解，並明瞭及判斷該體系與其它學科之間的廣泛關係
- 對某專門研究領域或跨學科的更廣泛關係，作出重大而具原創性的貢獻
- 識別並提出具原創性和創意的見解，將之概念化，並轉化為嶄新、複雜和抽象的構思及資訊

過程

- 將知識及技能應用於高度專門技術、專業或管理環境中廣泛範圍內複雜的工作
- 展現對研究及運用方法策略的駕馭能力，並參與「批判性對話」
- 在應對新情況出現的問題及議題時，作出具創意及原創性的回應
- 在缺乏完整或一致的數據 / 資訊下，處理非常複雜及 / 或嶄新的議題，並作出有根據的判斷

自主性及問責性

- 高度自主，對自身的工作負全部責任，並對他人的工作負重大責任
- 在應對嶄新和不可預見的情況時，展現領導才能和原創性，並對有關決策負責
- 處理非常複雜的道德和專業議題

溝通、資訊及通訊科技及運算

- 運用高階和專門技能，輔助某科目 / 學科 / 界別中前沿和重要的學術和專業工作
- 以發表學術著作及 / 或參與「批判性對話」的標準，策略性地運用溝通技巧，並因應不同對象和處境，調節內容和目的
- 運用資訊及通訊科技應用程式的高級功能，並就預期的需要，指明要求規格
- 以批判角度，評估數字和圖像數據，並廣泛運用之，以作開發新知識和創新做法之用