

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊產品開發」職能範疇

名稱	管理旅遊服務供應商
編號	110610L4
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。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握選擇及向不同服務供應商採購的知識 <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 2. 透過不同渠道分析服務供應商表現，並確定是否滿意 <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 3. 展示專業能力及態度 <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
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
備註	