

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	準備外遊旅行團出發前的工作
編號	110647L3
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。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握旅程出發前工作流程的知識 <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 2. 利用出發前準備工作的核對遺漏表檢視工作流程 <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 3. 展示專業能力及態度 <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
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
備註	