

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「旅遊運作」職能範疇

名稱	安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動
編號	110650L3
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。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>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"> <li>● 搜集旅遊景點相關的地理、歷史及文化等知識</li> <li>● 瞭解目的地餐飲文化及用餐方式</li> <li>● 搜集目的地熱門購物點及最新旅遊資訊</li> </ul> <p>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"> <li>● 安排參觀指定旅遊景點</li> <li>● 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</li> <li>● 安排指定自費行程活動，並清楚說明收費內容</li> <li>● 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</li> <li>● 講解目的地餐飲文化及用餐方式</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 安排公司指定的購物活動</li> <li>● 清楚說明免稅品限額及限制攜帶入境當地的違禁品</li> <li>● 講解退稅手續的流程（如適用）</li> <li>● 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</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全情投入服務，並提升顧客的滿意度</li> <li>● 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</li> </ul>
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"> <li>● 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；</li> <li>● 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</li> <li>● 細心地向顧客提供專業服務，加強顧客信心</li> </ul>
備註	