

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作
編號	110672L3
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。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握進行會議、獎勵及展覽旅遊後期工作的知識 <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 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 <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 3. 展示專業能力及態度 <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
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
備註	