

**旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「風險管理及危機處理」職能範疇

名稱	制定導遊或領隊的風險管理
編號	110706L4
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。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握導遊及領隊的基本條件及職責</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解導遊及領隊所須具備的基本條件</li> <li>● 瞭解導遊及領隊的職責</li> </ul> <p>2. 制定導遊及領隊的專業及操守要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 必須嚴格遵從專業操守</li> <li>● 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</li> <li>● 熟悉團員的語言，能流利地運用該語言進行講解</li> <li>● 注意儀表、衣著整齊莊重</li> <li>● 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</li> <li>● 守時及盡責，不會未經許可擅自離隊</li> <li>● 能夠為每個觀光點作詳細介紹，並用心照顧團員</li> <li>● 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</li> <li>● 在帶團時： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不會飲酒、濫用藥物或吸煙</li> <li>○ 不會向團員進行借貸或討論任何與財務相關的事宜</li> <li>○ 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</li> <li>○ 不會以負面態度對待或嘲弄團員</li> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</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>● 掌握導遊及領隊的基本條件及職責；及</li> <li>● 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</li> </ul>
備註	