

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營運管理及行政支援」職能範疇

名稱	執行營運管理政策
編號	110756L4
應用範圍	該能力的應用涉及分析和監察能力。具此能力者，能夠尋找業務營運上的異常事項和作出修正，以確保業務營運暢順。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握執行營運管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解提高公司管理效率和效能的方法 ● 瞭解營運管理及服務質素的概念及原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 全面質素管理 ○ 持續質素改善理論 ○ 六式碼 ○ 企業流程重組 ○ 質素保證 ○ 數據安全認證 <p>2. 執行營運管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據公司的營運管理及質素保證政策，管理日常運作，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保員工能依照每項公司既定的標準及指引來執行工作程序 ○ 使用公司的標準表格及範本 ○ 妥善記錄顧客及交易資料 ● 掌握合適的客戶資料處理方法 ● 制定衡量關鍵績效的指標 ● 定期根據監管機構的要求，作出相應的跟進及推行改善營運管理的方案 <ul style="list-style-type: none"> ○ 尋找異常事項和作出修正 ● 監察公司各類服務，確保服務符合質素標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 即時糾正員工不理想表現，並定期跟進員工服務水平及顧客的滿意度，確保單位運作暢順，符合標準 ○ 瞭解顧客對服務的滿意程度，確保服務配合需要 ○ 定期進行員工培訓，確保員工的工作效率及表現符合標準 ● 妥善記錄及保存與公司營運及服務質素的相關資料，以作日後檢討及改善之用 ● 定期進行公司內部評審，檢視各單位的營運效率及服務質素 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期評估營運標準的實用性及可達致性 ● 提醒員工遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠：

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理及行政支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠尋找異常事項和作出修正，並即時糾正員工不理想表現，以有效地執行公司的營運工作程序；及• 基於對不同顧客群特徵及其要求的分析，在整個營運過程中，定期進行公司內部評審，檢視各單位的營運效率及確保服務的質素
備註	