

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	建立營運管理政策
編號	110757L5
應用範圍	該能力的應用涉及具批判性地分析、重新組織、評估及整合各方面資料的能力。具此能力者，能夠有效地建立公司的營運管理政策，以配合多變的營商環境。
級別	5
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握公司的營運管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解各類旅遊服務內容及流程 • 瞭解各類旅遊產品及服務的要求及標準 • 瞭解公司的營運系統 • 瞭解公司的管理文化 • 瞭解質素保證的概念 <p>2. 建立公司的營運管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司的運作、業務發展的策略及外部法規，制定營運管理政策及監管措施 • 根據公司的營運管理要求，制定營運程序的標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為每項旅遊產品及服務制定指標和服務承諾 ○ 為每項服務制定標準流程 ○ 為每項服務制定執行手冊 ○ 為每項服務制定合適的範本及表格 ○ 確保公司營運標準符合監管機構和法例要求，例如：認證要求 • 根據旅遊業的發展趨勢，檢討公司現行的營運管理政策，並找出需要改善的地方 • 比較不同的方法，並根據旅遊業的實際情況，揀選最合適的改善方案 • 掌握營運管理原則和最佳的實際操作模式 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保更新營運程序的標準及質素保證標準的內容，並符合監管機構及公司內部的要求
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"> • 能夠按公司營運管理的要求、業務發展策略及外部法規，建立一套有效的營運標準及管理制度；及 • 制定清晰的營運程序標準，確保不偏離公司營運目標及服務質素標準
備註	