

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	檢討營運效率
編號	110758L6
應用範圍	該能力的應用涉及分析和評估能力。具此能力者，能夠分析公司各部門的營運數據，並能對公司的整體營運表現提出優化建議。
級別	6
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握檢討及改善營運效率和服務質素的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的營運策略 • 瞭解公司的質素管理政策 • 瞭解公司所制定的各類服務質素標準 • 瞭解檢討及改善營運效率及提升服務質素的方法 <p>2. 檢討營運效率及改善服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據公司所制定的各項營運效率及服務質素標準，將所收集的數據及資料進行分析，檢視營運效率及服務質素是否達到標準 • 整合各方面有關營運效率及服務質素的資料，識別公司服務需要改善的地方 • 調查影響服務質素的原因，並確定改善行動的優先次序 • 透過不同渠道，收集各項營運效率與服務質素的資料，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 收集各單位營運效率的數據及員工服務表現紀錄 ○ 收集顧客及服務使用者對服務滿意程度的意見 ○ 諮詢不同單位、崗位的員工，瞭解日常運作上的問題 • 根據所需改善的地方及優先次序，制定具體可行的改善措施，並向管理層提交改善方案 • 進行營運審核，可透過公司內部或專業人士安排 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明白持續提升營運效率及改善服務質素對公司發展的重要性 • 持公平及客觀的標準，分析有關營運及服務質素的資料
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"> • 檢討營運計劃，分析不同的表現指標及說明影響營運及業務表現的因素；及 • 分析檢討的結論，並評估市場的發展趨勢，提出改善建議
備註	