

**旅遊業 《能力標準說明》 能力單元**

「旅遊產品開發」職能範疇

名稱	分析影響旅遊的因素
編號	110607L4
應用範圍	該能力的應用涉及分析影響旅遊因素的能力。能夠掌握識別市場環境中不同因素的知識。運用豐富經驗去分析各種因素對旅遊產品的影響。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握識別市場環境中不同因素的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解影響旅遊產品開發的多種因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客源細分市場的習性</li> <li>○ 經濟因素的影響</li> <li>○ 匯率的變化</li> <li>○ 區域的認受性</li> <li>○ 出發地及目的地的政治氣氛</li> <li>○ 旅遊目的地的安全性，例如：治安及疫症</li> </ul> </li> <li>● 瞭解開發成本對旅遊產品研發的影響</li> <li>● 瞭解市場因素對旅遊產品研發的重要性</li> </ul> <p>2. 分析各種影響旅遊因素</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析服務供應商的資源採購能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 獲取旅遊資訊及資源的全面性</li> <li>○ 利用旅遊資源價格的採購優勢</li> <li>○ 爭取旅遊資源的獨家優惠價格</li> <li>○ 掌握旅遊資源在運作時的可控性</li> </ul> </li> <li>● 分析價格及銷售策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 根據毛利率分析、匯率變化、市場銷售情況等資訊來決定應否提供促銷優惠等</li> <li>○ 分析在單張上的宣傳內容（如旅遊產品及自費節目的內容和價格）是否具競爭力及吸引力</li> </ul> </li> <li>● 分析從不同渠道所收集到的顧客意見及總結 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 辨識顧客報團前及參團後對旅遊產品的期望值及滿意度的差距</li> <li>○ 總結顧客參團後對旅遊產品的回饋，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 邀請顧客填寫意見書</li> <li>■ 邀請顧客作焦點小組討論</li> <li>■ 進行電話抽樣調查</li> <li>■ 撰寫領隊 / 導遊的完團報告</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 分析資訊科技如何能滿足顧客在出入境遊期間的需求 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 瞭解資訊科技對出入境遊帶來的重要性</li> <li>○ 瞭解酒店及餐廳所提供的免費Wi-Fi服務</li> <li>○ 利用數據卡的漫遊數據作聯繫工具</li> <li>○ 利用全球定位系統掌握團員的位置</li> </ul> </li> </ul>

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「旅遊產品開發」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 掌握如何使用其他與旅遊相關的流動應用程式</li><li>○ 掌握細分客源對資訊科技的需求程度</li></ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 細心及準確地分析各種旅遊因素，從而設計出符合顧客期望的旅遊產品</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none"><li>● 分析服務供應商的資源採購能力；</li><li>● 分析資訊科技如何能滿足顧客在出入境遊期間的需求；</li><li>● 分析從不同渠道所收集的顧客意見；及</li><li>● 按影響旅遊的因素的分析結果，作為設計新旅遊產品的價格及銷售策略的參考</li></ul>
備註	