

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	安排出發旅遊的前期工作
編號	110643L2
應用範圍	該能力的應用涉及熟練的執行工作流程的能力。能夠運用豐富的工作流程管理經驗，執行一套完善的流程管理方案。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握準備出發旅遊的前期工作知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客參加旅行團的性質及旅行主要目的 ● 瞭解顧客的特別要求及滿足其需求 <p>2. 運用旅行團運作流程管理，確保安排妥善</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 核實顧客的旅遊證件類別、有效期及簽證安排等 ● 核實旅行團的交通訂位，例如：機票、高鐵或船票等 ● 核實酒店級數、房間數目及房類等 ● 核實清楚行程活動內容及各項安排 ● 遵守各項出團衛生要求和準備衛生消毒用品 ● 確認顧客的特別要求，包括：特別膳食安排、行動不便者是否需要輪椅等 ● 安排合資格領隊 / 導遊出團 ● 核實餐廳桌數及餐單等 ● 核實對顧客的特別安排，例如：蜜月夫婦、單人房要求、生日或結婚周年慶祝活動等 ● 將顧客分組，例如：一家人或同行親友安排同組等 ● 安排合適載客量的旅遊巴士及司機接送旅行團 ● 安排出發前資料發布，包括：茶會（如適用）、網上短片 ● 舉行旅遊產品檢討會議 ● 對行程活動、目的地、交通、住宿和其他所有安排具有良好的認識 ● 了解與旅程相關的潛在風險和問題，並準備應對的方案 ● 掌握旅程所需的資訊 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 細心核實工作流程的每項細節，確保安排無誤
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"> ● 瞭解顧客的要求從而提供顧客所需的服務；及 ● 制定工作流程表，細心核實工作流程中的每項細節，確保安排無誤
備註	