

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「旅遊運作」職能範疇

名稱	聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢
編號	110645L3
應用範圍	該能力的應用涉及維持旅遊產品供應穩定的能力。能夠運用廣闊的商業運作網絡，確保顧客旅程順暢。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握及儲存目的地服務供應商及服務提供者的聯絡資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 備妥目的地服務供應商的資料，例如：地址、聯絡電話、經理、接團的導遊及領隊資料等</li> </ul> </li> <li>2. 運用機構的作業系統及科技，搜尋及存放服務供應商或服務提供者的聯絡方式及資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核實服務供應商的資歷，例如：持牌導遊、駕駛記錄良好的司機、合規的旅遊巴士等</li> <li>• 利用全球定位系統或目的地最新地圖確定住宿酒店、餐廳、旅遊景點位置及周邊環境</li> <li>• 瞭解自費旅程的內容、服務供應商的表現和經驗及其風險</li> <li>• 開列指定的購物商店名單</li> <li>• 審查服務供應商以往的表現紀錄，包括優缺點，並確定需要特別注意的事項</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 維持與目的地服務供應商及服務提供者的緊密聯繫，以確保旅程順暢</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>• 透過與服務供應商建立的合作關係，確保服務質素達到要求水平；及</li> <li>• 維護各地服務供應商的資料庫，並定期更新，令旅程可以順暢</li> </ul>
備註	