

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「旅遊運作」職能範疇

名稱	執行郵輪旅遊運作
編號	110668L3
應用範圍	該能力的應用涉及執行郵輪旅遊運作的能力。
級別	3
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握郵輪旅遊產品與一般陸上旅遊產品差異的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解各類型郵輪的特色</li> <li>• 認識各類型郵輪的主要航線</li> </ul> <p>2. 運用郵輪旅遊的知識為顧客安排一個稱心的海上假期</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供顧客所乘坐郵輪的資訊，例如：郵輪的下水年份、排水量、可載乘客量及郵輪設施等</li> <li>• 清楚說明費用，例如：個人購物消費、酒水、特定表演節目、水療按摩服務、服務員小費以及岸上觀光節目等</li> <li>• 為顧客訂購機票往返登船及離船的目的地，例如：在外地登船或離船等</li> <li>• 提供交通接駁安排，例如：機場及港口接送</li> <li>• 向顧客推薦及安排岸上觀光行程活動，例如：包團</li> <li>• 銷售及預訂各類由郵輪安排的岸上觀光行程套票</li> <li>• 出發前通知顧客有關船上的特別活動或餐廳的特別服裝要求</li> <li>• 提供各港口出入境資訊，例如：簽證要求</li> <li>• 提供郵輪上諮詢服務</li> <li>• 提醒顧客遵守郵輪上各項衛生要求</li> <li>• 為團體顧客安排及分配艙房住宿</li> <li>• 安排顧客購買合適旅遊保險</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熱誠為顧客締造一個非一般的海上假期</li> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，以建立專業形象</li> </ul>
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>• 瞭解各類型郵輪的特色及認識各類型郵輪的主要航線；</li> <li>• 運用郵輪旅遊的知識為顧客安排一個稱心的海上假期；及</li> <li>• 遵守職業道德原則及員工守則，為顧客安排郵輪旅遊所需的每一個細節</li> </ul>
備註	