

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「旅遊運作」職能範疇

名稱	檢討及優化各類旅遊產品的運作
編號	110673L6
應用範圍	該能力的應用涉及檢討及優化各類旅遊產品運作的能力。能夠分析不同旅遊產品的運作的優缺點。按公司資源情況，考慮引用國際標準化組織的質量管理系統，作為品質保證制度的標準，以提高生產力和規劃運作效率管理的工具。
級別	6
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握檢討及優化各類旅遊產品運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 搜集顧客和前線員工對旅遊產品運作的意見 ● 辨識運作流程中出現的問題，並加以改善 ● 檢視競爭對手的運作系統，並進行自身的優化，以彌補不足 <p>2. 運用不同渠道搜集持分者對現有旅遊產品運作的意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 舉行旅遊產品運作檢討會議，邀請不同持分者，成員包括：領隊、導遊、前線銷售員、業務操作部、市場部及資訊科技部員工等提供意見 ● 跟進不同持分者意見，並建議提升運作效率及改善服務質素的方案 ● 探討如何運用最新資訊科技去提升旅遊運作的效率 ● 檢視各服務供應商的表現，決定其能否配合運作上的優化，並進行品質管理 ● 按機構資源考慮，引用國際標準化組織的質量管理系統，作為品質保證制度的標準，以提高生產力和規劃運作效率管理的工具 ● 考慮環保因素，提升各類旅遊產品及項目的可持續發展性 ● 緊貼旅遊的趨勢，瞭解顧客對旅遊產品需求的改變，從而在旅遊運作上加以配合，藉此提供更貼心的服務，提升顧客滿意度 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 積極查找運作上的不足，持續改善，以客為尊，優化服務
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"> ● 掌握檢討及優化各類旅遊產品運作的知識； ● 運用不同渠道搜集持分者對現有旅遊產品運作的意見，作為優化產品運作的參考；及 ● 積極查找運作上的不足，持續改善，以客為尊，優化產品的運作和服務
備註	