

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理及行政支援」職能範疇

名稱	檢討分店營運及提出改善方案
編號	110769L6
應用範圍	該能力的應用涉及分析及評估能力。具此能力者，能夠檢視公司的營運情況，並能整合公司的整體營運表現的資訊，並提出優化建議。
級別	6
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握檢討分店營運，並作出改善方案的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解營運支援的範圍和要求，並定期檢討，以確保分店營運及服務標準符合法規要求</li> <li>• 評估分店營運程序，並跟進改善，以確保操作順利運行</li> </ul> </li> <li>2. 檢討分店營運 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估日常分店運作程序</li> <li>• 通過有效的途徑，收集分店員工及顧客對分店營運的意見</li> <li>• 考慮個人私隱和安全保護的最新發展趨勢，探索改進分店營運流程的標準</li> <li>• 掌握最新旅遊業務環境及法規的轉變，包括：企業政策、法規要求、最新技術發展等，以改善分店營運及服務操作程序</li> <li>• 定期提交分店營運檢討報告，並能按公司需要及法例的更新，而建議改善方案</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保旅行社櫃檯服務符合有關的法例要求，避免干犯法規</li> <li>• 主動檢討分店營運上的問題，並積極地提出改善方案</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>• 分析及檢討公司的營運策略、分店營運情況和顧客在分店服務上的需要後，提出優化措施；及</li> <li>• 基於對不同顧客群特徵及其要求的分析，設計符合銷售服務質素的方案</li> </ul>
備註	