

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	定期從不同部門收集營運績效數據
編號	110776L5
應用範圍	該能力的應用涉及分析及評估能力。具此能力者，能夠分析日常營運績效數據，並制定各種應對措施，從而控制和管理營運成本。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握搜集營運績效數據的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解搜集營運業務績效數據的步驟 ● 瞭解評估營運績效的方法 <p>2. 制定搜集營運績效數據的方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用不同的分析去評估營運及業務表現，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 財務績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 毛利率 ▪ 淨利率 ▪ 債務資產比率 ○ 市場推廣績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 廣告支出回報 ▪ 客戶獲取成本 ○ 員工表現績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 員工效率 ▪ 工作質量 ● 營運績效指標 <ul style="list-style-type: none"> ○ 客戶服務滿意度等 ● 分析不同績效指標的表現，並解釋數字的含意 ● 與訂立的標準作比對，評核業務計劃實施的進展 ● 分析業務計劃實施的進展報告，以監察執行的過程 ● 檢討業務計劃能否達成原定目標 ● 根據計劃的成效及環境的改變，提出改善建議 ● 評估競爭對手的行動，調整公司的營運計劃，以保持競爭力 ● 監督業務，並定期撰寫有關報告呈交予管理層 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 專業地進行評估和建議改善措施 ● 在建議改善措施時，以顧客的需求為最優先考慮
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"> ● 掌握營運成本控制技巧和編製不同種類的營運報告；及 ● 根據成本效益，部署公司營運資源的使用，以配合業務發展的需要

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

備註	
----	--