

旅遊業《能力標準說明》(草擬本)

第四部分：旅遊業職業資歷階梯

2021 年 7 月

目錄

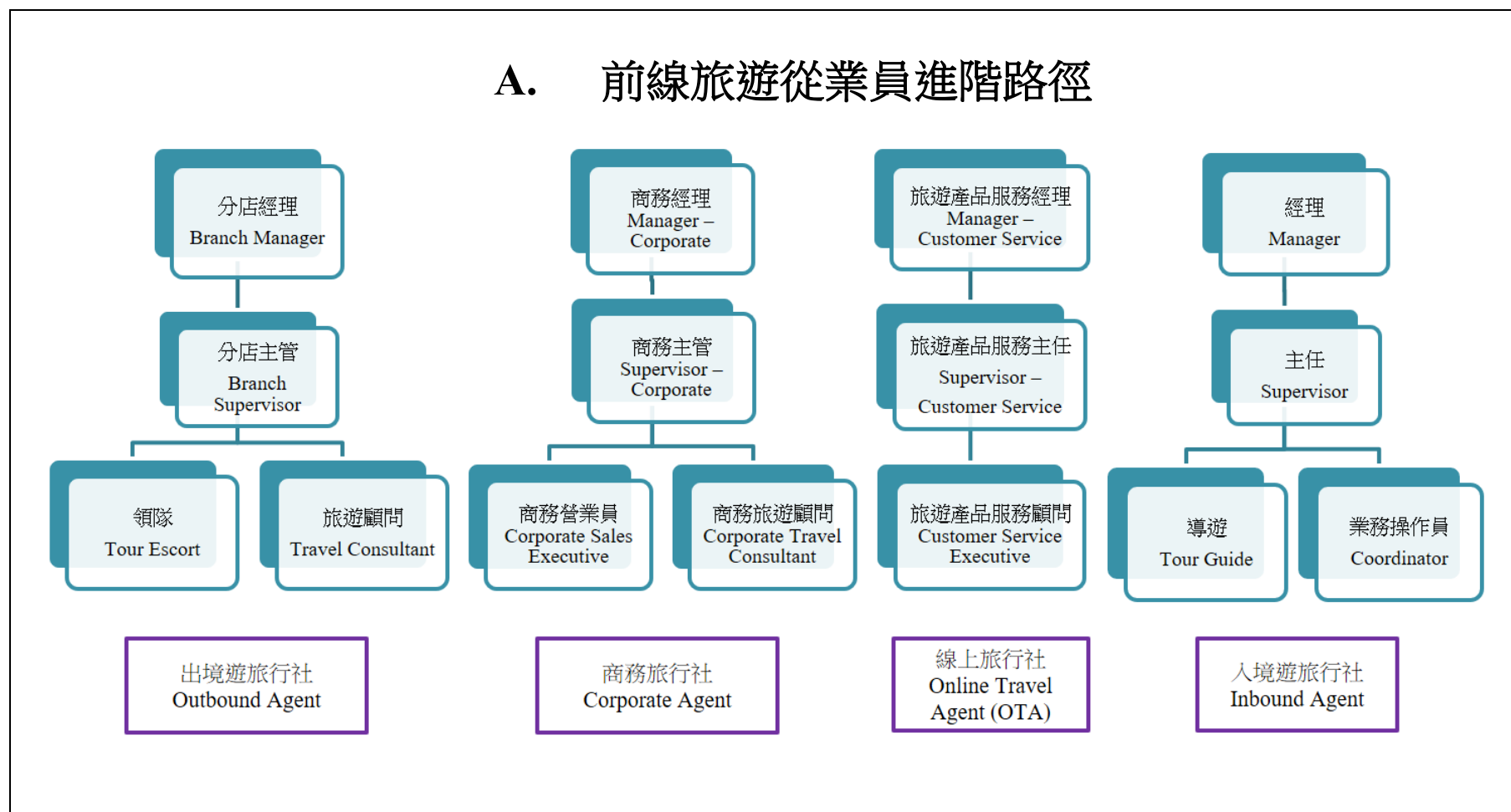
		<u>頁數</u>
第六章	旅遊業職業資歷階梯	
	(一) 旅遊從業員進階路徑	4
	A. 前線旅遊從業員進階路徑	4
	B. 旅遊業後勤支援人員進階路徑	5
	(二) 旅遊業主要工作崗位及其對應的能力	6
	1. 領隊（出境遊旅行社）	6
	2. 旅遊顧問（出境遊旅行社）	8
	3. 分店主管（出境遊旅行社）	10
	4. 分店經理（出境遊旅行社）	11
	5. 商務營業員（商務旅行社）	14
	6. 商務旅遊顧問（商務旅行社）	15
	7. 商務主管（商務旅行社）	17
	8. 商務經理（商務旅行社）	19
	9. 旅遊產品服務顧問（線上旅行社）	22
	10. 旅遊產品服務主任（線上旅行社）	24
	11. 旅遊產品服務經理（線上旅行社）	27
	12. 業務操作員（出境遊旅行社）	32
	13. 業務操作員（入境遊旅行社）	34
	14. 業務操作主任（出入境業務操作部）	36
	15. 業務操作經理（出入境業務操作部）	38
	16. 票務員（票務部）	41
	17. 票務主任（票務部）	42
	18. 票務經理（票務部）	45
	19. 產品發展員（產品發展部）	49
	20. 產品發展主任（產品發展部）	50
	21. 產品發展經理（產品發展部）	52
	22. 市場發展員（市場部）	54
	23. 市場發展主任（市場部）	56
	24. 市場發展經理（市場部）	58
	25. 導遊（入境遊旅行社）	61

26. 主任（入境遊旅行社）	63
27. 經理（入境遊旅行社）	65

第六章 旅遊業職業資歷階梯

透過列出前線旅遊從業員及後勤支援人員的進階路徑，與及 27 個主要崗位的能力要求，為旅遊業界提供一個清晰的培訓及進修指標。

(一) 旅遊從業員進階路徑



B. 旅遊業後勤支援人員進階路徑



(二) 旅遊業主要工作崗位及其對應的能力

1) 領隊（出境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
旅遊運作	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	C2.1	3	2
		提供外遊旅行團旅途中的顧客服務	C2.2	3	2
		提供外遊旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	C2.3	3	2
		安排外遊旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	C2.4	3	2
		處理外遊旅行團回程安排及旅程總結	C2.5	3	2
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3

		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		掌握基本急救知識	E6.3	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
營運管理及行政支援	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	H5.1	3	3
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					59

2) 旅遊顧問（出境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
風險管理及危機處理	市場推廣及銷售的風險處理	執行市場推廣及銷售的風險管理	E4.1	4	3
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
營運管理及行政支援	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	H5.1	3	3
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1

總計	46
----	----

3) 分店主管（出境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
		執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
風險管理及危機處理	市場推廣及銷售的風險處理	執行市場推廣及銷售的風險管理	E4.1	4	3
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理業務性事故	E6.5	4	2
總計					48

4) 分店經理（出境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
		制定合適的銷售策略	B3.2	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	B7.1	4	4
		根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	B7.2	4	4
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
	評估各類旅遊運作的優劣	檢討及優化各類旅遊產品的運作	C8.1	6	6
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
		執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3

	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		建立及管理顧客關係	D2.2	4	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
		檢討及提升服務質素	D4.3	6	5
風險管理及危機處理	市場推廣及銷售的風險處理	執行市場推廣及銷售的風險管理	E4.1	4	3
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
	檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	E7.1	6	5
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		評估品牌推廣策略的成效	F2.3	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
		檢討促銷成效	F5.3	6	4
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	F6.1	5	6
檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	F7.1	6	5	
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	評估各類新資訊科技系統的效益	G1.3	5	5
	管理電子商業系統	評估各類電子商務網站服務供應商的成效	G3.2	5	4
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4

		運用資訊科技系統執行營運管理	G4.4	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
		檢討營運效率	H2.3	6	5
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	H3.1	3	3
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
		檢討人力資源政策	H4.4	6	5
	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	H5.1	3	3
		規劃分店選址及佈置	H5.2	5	4
		監督及管理分店日常運作	H5.3	5	4
		檢討分店營運及提出改善方案	H5.4	6	5
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
	總計				

5) 商務營業員（商務旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	撰寫標書及進行投標工作 （遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	尋找潛在顧客	B6.1	3	3
		撰寫活動計劃標書	B6.2	3	5
		掌握投標技巧及進行投標工作	B6.3	3	3
		掌握有效演說技巧	B6.4	3	2
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					34

6) 商務旅遊顧問 (商務旅行社)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	C5.1	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	C5.2	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	C5.3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	C5.4	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1

		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					61

7) 商務主管 (商務旅行社)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分		
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3		
		執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2	
	執行銷售任務	建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2		
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3		
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3		
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2		
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3		
		撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	尋找潛在顧客	B6.1	3	3	
	撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	撰寫活動計劃標書	B6.2	3	5		
		掌握投標技巧及進行投標工作	B6.3	3	3		
		掌握有效演說技巧	B6.4	3	2		
		旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
	提供個人旅遊產品服務			C4.2	3	3	
商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務		C5.1	3	3		
	提供商務旅遊客戶預訂行程服務		C5.2	3	3		
	提供商務旅遊客戶旅途中的服務		C5.3	3	4		
	提供商務旅遊客戶旅程後的服務		C5.4	3	3		
	顧客服務		提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
				解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務		D1.3		3	2		
執行優質顧客服務計劃		D1.4		4	3		

	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		建立及管理顧客關係	D2.2	4	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
資訊科技應用及支援	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
營運管理及行政支援	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	H3.1	3	3
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
處理違規個案	H6.5	4	3		
總計					116

8) 商務經理（商務旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分	
旅遊產品開發	開發及優化旅遊產品	制定商務旅遊產品開發及優化方案	A3.3	5	5	
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3	
		瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	B2.1	3	3	
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4	
		制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
	制定合適的銷售策略		B3.2	5	5	
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2	
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2	
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3	
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3	
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2	
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4	
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3	
	撰寫標書及進行投標工作 （遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	尋找潛在顧客	B6.1	3	3	
		撰寫活動計劃標書	B6.2	3	5	
		掌握投標技巧及進行投標工作	B6.3	3	3	
		掌握有效演說技巧	B6.4	3	2	
	評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	B7.1	4	4	
		根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	B7.2	4	4	
	旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
			提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3

	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	C5.1	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	C5.2	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	C5.3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	C5.4	3	3
	評估各類旅遊運作的優劣	檢討及優化各類旅遊產品的運作	C8.1	6	6
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
		執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		建立及管理顧客關係	D2.2	4	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
		檢討及提升服務質素	D4.3	6	5
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調處理	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
	檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	E7.1	6	5
公共關係、市場推廣及內部通訊	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		評估品牌推廣策略的成效	F2.3	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
		計劃促銷策略	F5.2	5	5

		檢討促銷成效	F5.3	6	4
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	F6.1	5	6
	檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	F7.1	6	5
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	評估各類新資訊科技系統的效益	G1.3	5	5
	管理電子商業系統	評估各類電子商務網站服務供應商的成效	G3.2	5	4
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
運用資訊科技系統執行營運管理		G4.4	3	4	
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
		檢討營運效率	H2.3	6	5
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	H3.1	3	3
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
		檢討人力資源政策	H4.4	6	5
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
	總計				

9) 旅遊產品服務顧問（線上旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		在網上解答顧客查詢	B5.2	3	3
		設計網上銷售推廣活動	B5.3	4	5
	旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3
提供個人旅遊產品服務			C4.2	3	3
商務旅遊運作		提供商務旅遊客戶出發前的服務	C5.1	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	C5.2	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	C5.3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	C5.4	3	3
顧客服務		提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3

	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
資訊科技應用及支援	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					109

10) 旅遊產品服務主任（線上旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		在網上解答顧客查詢	B5.2	3	3
設計網上銷售推廣活動		B5.3	4	5	
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	C5.1	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	C5.2	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	C5.3	3	4

		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	C5.4	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		計劃品牌推廣策略	F2.2	5	5
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
		建立網絡銷售系統	F4.3	4	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
		計劃促銷策略	F5.2	5	5
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
		探討應用最新資訊科技的利弊	G1.2	3	4
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4

		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
		制定商業數據分析策略	G5.4	5	6
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	H3.1	3	3
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
總計					189

11) 旅遊產品服務經理（線上旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
		制定合適的銷售策略	B3.2	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		在網上解答顧客查詢	B5.2	3	3
		設計網上銷售推廣活動	B5.3	4	5
評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	B7.1	4	4	
	根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	B7.2	4	4	
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3

	商務旅遊運作	提供商務旅遊客戶出發前的服務	C5.1	3	3
		提供商務旅遊客戶預訂行程服務	C5.2	3	3
		提供商務旅遊客戶旅途中的服務	C5.3	3	4
		提供商務旅遊客戶旅程後的服務	C5.4	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
		設計優質顧客服務計劃（如神秘顧客計劃）	D1.5	5	5
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		建立及管理顧客關係	D2.2	4	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
		檢討及提升服務質素	D4.3	6	5
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	E2.1	4	4
		處理與旅遊資源供應商的服務協議	E2.2	4	3
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理業務性事故	E6.5	4	2
	檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	E7.1	6	5
	公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3
分析市場優勢			F1.2	4	4
建立公司品牌		執行品牌推廣策略	F2.1	3	2

		計劃品牌推廣策略	F2.2	5	5
		評估品牌推廣策略的成效	F2.3	6	4
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
		構思市場推廣策略	F3.2	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
		建立網絡銷售系統	F4.3	4	4
		檢討網上市場推廣成效	F4.4	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
		計劃促銷策略	F5.2	5	5
		檢討促銷成效	F5.3	6	4
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	F6.1	5	6
檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	F7.1	6	5	
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
		探討應用最新資訊科技的利弊	G1.2	3	4
		評估各類新資訊科技系統的效益	G1.3	5	5
	管理資訊科技系統	建立資訊科技網絡及支援系統	G2.1	5	5
		監督及評估資訊科技系統的成效	G2.2	5	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統方案	G3.1	5	5
		評估各類電子商務網站服務供應商的成效	G3.2	5	4
		監督及評估電子商業系統表現	G3.3	5	4
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4

		運用資訊科技系統執行營運管理	G4.4	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
		利用資訊科技尋找商機	G5.2	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
		制定商業數據分析策略	G5.4	5	6
		監督及評估商業數據應用的成效	G5.5	5	4
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
		建立營運管理政策	H2.2	5	5
		檢討營運效率	H2.3	6	5
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	H3.1	3	3
		制定完善財務安排	H3.2	5	5
		檢討財務政策	H3.3	6	5
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
		制定人力資源發展策略	H4.3	5	5
		檢討人力資源政策	H4.4	6	5
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
		制定合規管理政策	H6.6	5	6
評估營運管理的成效	定期從不同部門收集營運績效數據	H7.1	5	3	

		根據績效數據制定可持續的營運方案	H7.2	5	5
總計					353

12) 業務操作員（出境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	C1.1	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	C1.2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	C1.3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	C1.4	3	3
	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	C2.1	3	2
		提供包團服務	C2.6	3	3
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	C6.1	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
		執行郵輪旅遊運作	C6.3	3	5
		執行遊學及交流團運作	C6.4	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	C7.1	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	C7.2	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	C7.3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1

		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
營運管理及行政 支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					66

13) 業務操作員（入境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	C1.1	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	C1.2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	C1.3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	C1.4	3	3
	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	C3.1	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	C3.2	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	C3.3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	C3.4	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	C3.5	3	2
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	C6.1	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
		執行遊學及交流團運作	C6.4	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	C7.1	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	C7.2	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	C7.3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2

		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					71

14) 業務操作主任（出入境業務操作部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	C1.1	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	C1.2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	C1.3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	C1.4	3	3
	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	C2.1	3	2
		提供包團服務	C2.6	3	3
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	C6.1	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
		執行郵輪旅遊運作	C6.3	3	5
		執行遊學及交流團運作	C6.4	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	C7.1	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	C7.2	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	C7.3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2

		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					77

15) 業務操作經理（出入境業務操作部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	C1.1	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	C1.2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	C1.3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	C1.4	3	3
	外遊旅行團運作	準備外遊旅行團出發前的工作	C2.1	3	2
		提供包團服務	C2.6	3	3
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	C6.1	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
		執行郵輪旅遊運作	C6.3	3	5
		執行遊學及交流團運作	C6.4	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	C7.1	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	C7.2	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	C7.3	3	3
	評估各類旅遊運作的優劣	檢討及優化各類旅遊產品的運作	C8.1	6	6
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		安排退團、轉團及機票 / 酒店退款服務	D1.3	3	2
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
		檢討及提升服務質素	D4.3	6	5
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4

	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	E2.1	4	4
		處理與旅遊資源供應商的服務協議	E2.2	4	3
	危機防控及管理	提高旅遊從業員對危機處理及急救的知識	E3.1	4	4
		建立危機應變小組	E3.2	5	5
		制定危機防控方案	E3.3	5	6
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
		制定旅遊車及司機的風險管理	E5.5	4	4
		制定包租船及觀光船的風險管理	E5.6	4	4
		制定酒店及食肆的風險管理	E5.7	4	4
		制定行程活動及觀光點的風險管理	E5.8	4	4
		制定導遊或領隊的風險管理	E5.9	4	4
	處理旅程期間的危機及協調	跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
處理突發性事故		E6.4	4	3	
處理業務性事故		E6.5	4	2	
檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	E7.1	6	5	
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
		檢討營運效率	H2.3	6	5
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
		制定人力資源發展策略	H4.3	5	5

		檢討人力資源政策	H4.4	6	5
執行合規管理		掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
評估營運管理的成效		定期從不同部門收集營運績效數據	H7.1	5	3
		根據績效數據制定可持續的營運方案	H7.2	5	5
總計					186

16) 票務員 (票務部)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		在網上解答顧客查詢	B5.2	3	3
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
營運管理及行政支援	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	H5.1	3	3
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					52

17) 票務主任 (票務部)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		在網上解答顧客查詢	B5.2	3	3
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2

公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		計劃品牌推廣策略	F2.2	5	5
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
		建立網絡銷售系統	F4.3	4	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
計劃促銷策略		F5.2	5	5	
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
		探討應用最新資訊科技的利弊	G1.2	3	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統方案	G3.1	5	5
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
		運用資訊科技系統執行營運管理	G4.4	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
		利用資訊科技尋找商機	G5.2	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
制定商業數據分析策略		G5.4	5	6	
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
	提升財務管理系統	執行交易支付標準	H3.1	3	3

	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
	按行政標準執行分店營運及管理	執行分店日常業務	H5.1	3	3
		監督及管理分店日常運作	H5.3	5	4
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
	總計				

18) 票務經理 (票務部)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
		制定合適的銷售策略	B3.2	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		建議符合顧客需要的旅遊產品及資訊	B4.2	3	2
		銷售旅遊產品	B4.3	3	3
		利用銷售系統進行預訂旅遊產品及服務	B4.4	3	3
		提供旅遊產品售後服務	B4.5	3	2
		提升員工銷售技巧	B4.6	4	4
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		在網上解答顧客查詢	B5.2	3	3
		設計網上銷售推廣活動	B5.3	4	5
評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	B7.1	4	4	
	根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	B7.2	4	4	
旅遊運作	機票 / 酒店 / 旅遊套票運作	銷售機票 / 酒店 / 旅遊套票	C4.1	3	4
		提供個人旅遊產品服務	C4.2	3	3

顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
		執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
		檢討及提升服務質素	D4.3	6	5
風險管理及危機處理	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	E2.1	4	4
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	E7.1	6	5	
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
		分析市場優勢	F1.2	4	4
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		計劃品牌推廣策略	F2.2	5	5
		評估品牌推廣策略的成效	F2.3	6	4
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
		構思市場推廣策略	F3.2	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
		建立網絡銷售系統	F4.3	4	4
		檢討網上市場推廣成效	F4.4	6	4
安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2	

		計劃促銷策略	F5.2	5	5
		檢討促銷成效	F5.3	6	4
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	F6.1	5	6
	檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	F7.1	6	5
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
		探討應用最新資訊科技的利弊	G1.2	3	4
		評估各類新資訊科技系統的效益	G1.3	5	5
	管理資訊科技系統	建立資訊科技網絡及支援系統	G2.1	5	5
		監督及評估資訊科技系統的成效	G2.2	5	4
	管理電子商業系統	制定開發或提升現行電子商業系統方案	G3.1	5	5
		評估各類電子商務網站服務供應商的成效	G3.2	5	4
		監督及評估電子商業系統表現	G3.3	5	4
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統銷售旅遊產品	G4.1	3	4
		運用資訊科技系統提供客戶服務	G4.2	3	4
		運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
		運用資訊科技系統執行營運管理	G4.4	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
		利用資訊科技尋找商機	G5.2	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
		制定商業數據分析策略	G5.4	5	6
監督及評估商業數據應用的成效		G5.5	5	4	
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
		建立營運管理政策	H2.2	5	5

		檢討營運效率	H2.3	6	5
提升財務管理系統		執行交易支付標準	H3.1	3	3
		制定完善財務安排	H3.2	5	5
		檢討財務政策	H3.3	6	5
建立人力資源培訓系統		執行人力資源職務	H4.1	3	3
		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
		制定人力資源發展策略	H4.3	5	5
		檢討人力資源政策	H4.4	6	5
按行政標準執行分店營運及管理		執行分店日常業務	H5.1	3	3
		規劃分店選址及佈置	H5.2	5	4
		監督及管理分店日常運作	H5.3	5	4
		檢討分店營運及提出改善方案	H5.4	6	5
執行合規管理		掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
		制定合規管理政策	H6.6	5	6
評估營運管理的成效		定期從不同部門收集營運績效數據	H7.1	5	3
		根據績效數據制定可持續的營運方案	H7.2	5	5
總計					338

19) 產品發展員（產品發展部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	收集旅遊產品資訊	A1.1	2	3
		比較旅遊產品	A1.2	4	4
		分析旅遊市場需求及趨勢	A1.3	4	4
		分析影響旅遊的因素	A1.4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	A1.5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	A2.1	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					51

20) 產品發展主任（產品發展部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	收集旅遊產品資訊	A1.1	2	3
		比較旅遊產品	A1.2	4	4
		分析旅遊市場需求及趨勢	A1.3	4	4
		分析影響旅遊的因素	A1.4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	A1.5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	A2.1	4	4
		管理旅遊服務供應商	A2.2	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	B7.1	4	4
根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品		B7.2	4	4	
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4

營運管理及行政 支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					70

21) 產品發展經理 (產品發展部)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分	
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	收集旅遊產品資訊	A1.1	2	3	
		比較旅遊產品	A1.2	4	4	
		分析旅遊市場需求及趨勢	A1.3	4	4	
		分析影響旅遊的因素	A1.4	4	4	
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	A1.5	5	4	
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	A2.1	4	4	
		管理旅遊服務供應商	A2.2	4	4	
		制定旅遊產品的發展方向	A2.3	5	5	
		研究開發新旅遊產品的可行性	A2.4	6	6	
	開發及優化旅遊產品	制定旅行團旅遊產品開發及優化方案	A3.1	5	5	
		制定機票 / 酒店 / 旅遊套票旅遊產品開發及優化方案	A3.2	5	5	
		制定商務旅遊產品開發及優化方案	A3.3	5	5	
		制定特色旅遊產品開發及優化方案	A3.4	5	5	
		制定會議、獎勵及展覽旅遊產品開發及優化方案	A3.5	5	5	
		制定網上旅遊產品開發及優化方案	A3.6	5	5	
	評估開發旅遊產品的成效	檢討及持續提升旅遊產品質素	A4.1	6	6	
	旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
			熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
			分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
		瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
分析顧客對旅遊產品的需求及期望			B2.2	4	4	

	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
		增強員工對旅遊產品的知識	B4.7	4	3
	評估銷售策略的成效	分析銷售數據和銷售策略	B7.1	4	4
		根據比對結果找出受歡迎的旅遊產品	B7.2	4	4
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	E2.1	4	4
		處理與旅遊資源供應商的服務協議	E2.2	4	3
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					132

22) 市場發展員（市場部）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	分析旅遊市場需求及趨勢	A1.3	4	4
		分析影響旅遊的因素	A1.4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	A1.5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	A2.1	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
	撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	尋找潛在顧客	B6.1	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	管理會員計劃	應用會員資料數據系統	D3.1	3	3
		維繫會員關係	D3.2	3	3
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
		分析市場優勢	F1.2	4	4

	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
資訊科技應用及 支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
		利用資訊科技尋找商機	G5.2	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
營運管理及行政 支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					96

23) 市場發展主任 (市場部)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	分析旅遊市場需求及趨勢	A1.3	4	4
		分析影響旅遊的因素	A1.4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	A1.5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	A2.1	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
		制定合適的銷售策略	B3.2	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		設計網上銷售推廣活動	B5.3	4	5
撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	尋找潛在顧客	B6.1	3	3	
顧客服務	提供優質顧客服務	執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
		設計優質顧客服務計劃 (如神秘顧客計劃)	D1.5	5	5
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		建立及管理顧客關係	D2.2	4	3
		執行顧客關係管理	D2.3	4	4

	管理會員計劃	應用會員資料數據系統	D3.1	3	3
		維繫會員關係	D3.2	3	3
		建立及管理會員制度	D3.3	4	4
		建立會員資料數據系統	D3.4	4	4
		設計會員優惠及獎勵計劃	D3.5	4	4
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
		分析市場優勢	F1.2	4	4
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		計劃品牌推廣策略	F2.2	5	5
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
		構思市場推廣策略	F3.2	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
		建立網絡銷售系統	F4.3	4	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
		計劃促銷策略	F5.2	5	5
	促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	F6.1	5	6
資訊科技應用及支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
		利用資訊科技尋找商機	G5.2	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					160

24) 市場發展經理 (市場部)

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊產品開發	檢視及分析現有旅遊產品	分析旅遊市場需求及趨勢	A1.3	4	4
		分析影響旅遊的因素	A1.4	4	4
		制定及更新旅遊產品的目標及宣傳策略	A1.5	5	4
	掌握最新旅遊發展方向及資訊	建立與外地旅遊局良好的關係	A2.1	4	4
旅遊諮詢及銷售	認識及比較將要銷售的旅遊產品	更新本地及國際旅遊產品的資訊	B1.1	3	3
		熟悉主要競爭對手的旅遊產品資訊	B1.2	3	3
		分析旅遊產品的特質與賣點	B1.3	4	4
	瞭解顧客對各類旅遊產品的需求及期望	搜集顧客對旅遊產品的意見	B2.1	3	3
		分析顧客對旅遊產品的需求及期望	B2.2	4	4
	制定銷售策略	比較現行不同的銷售策略	B3.1	4	4
		制定合適的銷售策略	B3.2	5	5
	執行銷售任務	瞭解顧客購買旅遊產品的因素	B4.1	3	2
	進行網上銷售	提供最新網上旅遊產品資訊	B5.1	3	3
		設計網上銷售推廣活動	B5.3	4	5
撰寫標書及進行投標工作 (遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊)	尋找潛在顧客	B6.1	3	3	
顧客服務	提供優質顧客服務	執行優質顧客服務計劃	D1.4	4	3
		設計優質顧客服務計劃 (如神秘顧客計劃)	D1.5	5	5
	提升旅遊產品及服務的滿意度	加強顧客對旅遊產品及服務的滿意度	D2.1	3	3
		建立及管理顧客關係	D2.2	4	3

		執行顧客關係管理	D2.3	4	4
	管理會員計劃	應用會員資料數據系統	D3.1	3	3
		維繫會員關係	D3.2	3	3
		建立及管理會員制度	D3.3	4	4
		建立會員資料數據系統	D3.4	4	4
		設計會員優惠及獎勵計劃	D3.5	4	4
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	檢討及提升服務質素	D4.3	6	5
風險管理及危機處理	處理旅程期間的危機及協調處理	聯絡傳媒及安排發放新聞稿	E6.6	5	4
公共關係、市場推廣及內部通訊	了解公司的市場定位	探討旅遊產品消費者特性	F1.1	3	3
		分析市場優勢	F1.2	4	4
	建立公司品牌	執行品牌推廣策略	F2.1	3	2
		計劃品牌推廣策略	F2.2	5	5
		評估品牌推廣策略的成效	F2.3	6	4
	制定市場推廣計劃	分析旅遊產品市場的特質	F3.1	4	4
		構思市場推廣策略	F3.2	5	6
	制定網上市場推廣策略	執行網上市場推廣活動	F4.1	3	5
		提供最新網上銷售資訊	F4.2	3	4
		建立網絡銷售系統	F4.3	4	4
		檢討網上市場推廣成效	F4.4	6	4
	安排促銷活動	推行促銷活動	F5.1	3	2
		計劃促銷策略	F5.2	5	5
		檢討促銷成效	F5.3	6	4
促進內部通訊及知識管理	執行內部通訊及知識管理	F6.1	5	6	

	檢討通訊渠道的成效	評估通訊渠道的成效	F7.1	6	5
資訊科技應用及 支援	了解資訊科技發展狀況	辨識現時資訊科技的發展趨勢	G1.1	3	3
	運用資訊科技系統	運用資訊科技系統進行市場推廣	G4.3	3	4
	分析商業數據	分析客戶消費數據	G5.1	4	4
		利用資訊科技尋找商機	G5.2	4	3
		分析網站數據及撰寫報告	G5.3	4	4
營運管理及行政 支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					190

25) 導遊（入境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊諮詢及銷售	撰寫標書及進行投標工作 （遊學團、會議、獎勵及展覽旅遊）	掌握有效演說技巧	B6.4	3	2
旅遊運作	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	C3.1	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	C3.2	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	C3.3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	C3.4	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	C3.5	3	2
		瞭解香港歷史背景、旅遊景點知識及社會現況	C3.6	3	2
	認識國際旅客的文化與習慣	C3.7	3	1	
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
跟進旅遊保險賠償及退款事宜		E6.2	3	1	

		掌握基本急救知識	E6.3	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
營運管理及行政 支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					41

26) 主任（入境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	C1.1	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	C1.2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	C1.3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	C1.4	3	3
	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	C3.1	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	C3.2	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	C3.3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	C3.4	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	C3.5	3	2
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	C6.1	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
		執行遊學及交流團運作	C6.4	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	C7.1	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	C7.2	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	C7.3	3	3
顧客服務	提供優質顧客服務	提供增值服務	D1.1	2	1
		解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4

	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
營運管理及行政支援	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
總計					79

27) 經理（入境遊旅行社）

職能範疇	職能	職務	編號	資歷級別	能力單元學分
旅遊運作	旅遊後勤支援運作	安排出發旅遊的前期工作	C1.1	2	3
		搜集目的地最新旅遊資訊	C1.2	2	3
		聯絡旅遊服務供應商確保旅程順暢	C1.3	3	3
		提供目的地最新旅遊資訊給前線員工	C1.4	3	3
	入境旅行團運作	準備接待入境旅行團的前期工作	C3.1	3	2
		提供入境旅行團旅途中的顧客服務	C3.2	3	2
		提供入境旅行團酒店資訊及辦理入住登記服務	C3.3	3	2
		安排入境旅行團餐飲、觀光導賞及購物活動	C3.4	3	2
		處理入境旅行團回程安排及旅程總結	C3.5	3	2
	特色旅遊運作（包括生態綠色旅遊、郵輪旅遊、遊學及交流團等）	執行文化旅遊運作	C6.1	3	5
		執行生態綠色旅遊運作	C6.2	3	2
		執行遊學及交流團運作	C6.4	3	5
	會議、獎勵及展覽旅遊運作	執行會議、獎勵及展覽旅遊的前期工作	C7.1	3	3
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的工作流程	C7.2	3	5
		執行會議、獎勵及展覽旅遊的後期工作	C7.3	3	3
	評估各類旅遊運作的優劣	檢討及優化各類旅遊產品的運作	C8.1	6	6
顧客服務	提供優質顧客服務	解決顧客常見疑難	D1.2	3	1
	檢討投訴的處理方法及制定改善方案	處理及跟進投訴	D4.1	4	3
		制定預防投訴方案	D4.2	5	4
		檢討及提升服務質素	D4.3	6	5

風險管理及危機處理	辨識不同旅遊活動的潛在風險	認識不同旅遊活動的潛在風險	E1.1	3	2
		進行旅遊活動風險分析及評估	E1.2	5	4
	旅遊服務供應商的風險管理	選擇合適旅遊資源供應商	E2.1	4	4
		處理與旅遊資源供應商的服務協議	E2.2	4	3
	危機防控及管理	提高旅遊從業員對危機處理及急救的知識	E3.1	4	4
		制定危機防控方案	E3.3	5	6
	減低旅程期間的風險及損失	執行交通工具及操作員的風險管理	E5.1	3	3
		執行酒店及食肆的風險管理	E5.2	3	2
		執行行程活動及觀光點的風險管理	E5.3	3	2
		執行導遊或領隊的風險管理	E5.4	3	2
		制定旅遊車及司機的風險管理	E5.5	4	4
		制定包租船及觀光船的風險管理	E5.6	4	4
		制定酒店及食肆的風險管理	E5.7	4	4
		制定行程活動及觀光點的風險管理	E5.8	4	4
		制定導遊或領隊的風險管理	E5.9	4	4
	處理旅程期間的危機及協調	處理旅客糾紛及投訴	E6.1	3	3
		跟進旅遊保險賠償及退款事宜	E6.2	3	1
		處理突發性事故	E6.4	4	3
		處理業務性事故	E6.5	4	2
	檢討危機處理程序	檢討危機防控方案的施行細節	E7.1	6	5
營運管理及行政支援	吸取最新營運管理知識及制定政策	掌握及運用最新管理及領導技巧	H1.1	4	4
	運用營運管理標準達到預期效果	執行營運管理政策	H2.1	4	3
		檢討營運效率	H2.3	6	5
	建立人力資源培訓系統	執行人力資源職務	H4.1	3	3

		執行員工培訓計劃	H4.2	3	4
		制定人力資源發展策略	H4.3	5	5
		檢討人力資源政策	H4.4	6	5
	執行合規管理	掌握職業道德的知識	H6.1	3	1
		提升員工的合規意識	H6.2	4	4
		監督下屬行為確保員工的專業性	H6.3	4	4
		執行符合旅遊業務法規的管理	H6.4	4	3
		處理違規個案	H6.5	4	3
	評估營運管理的成效	定期從不同部門收集營運績效數據	H7.1	5	3
		根據績效數據制定可持續的營運方案	H7.2	5	5
總計					182